



**PENERAPAN LAYANAN KONSELING DAN *EXIT INTERVIEW*  
SEBAGAI IMPLEMENTASI PROGRAM RETENSI KARYAWAN  
PADA PT SUMODA TAMA BERKAH**

**LAPORAN KEGIATAN MAGANG/PRAKTIK KERJA**

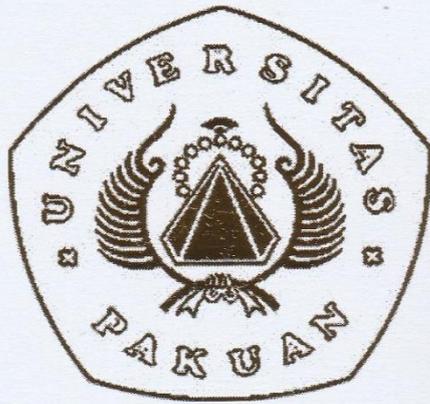
Dibuat Oleh:

Kiki Nur Fadilah

021120310

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR**

**JUNI 2024**



**PENERAPAN LAYANAN KONSELING DAN *EXIT INTERVIEW* SEBAGAI  
IMPLEMENTASI PROGRAM RETENSI KARYAWAN PADA PT SUMODA  
TAMA BERKAH**

**LAPORAN KEGIATAN MAGANG/PRAKTIK KERJA**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan  
Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
(Towaf Totok Irawan, S.E., M.E., Ph.D)



Ketua Program Studi Manajemen  
(Prof. Dr. Yohannes Indrayono, Ak., M.M., CA)

**PENERAPAN LAYANAN KONSELING DAN *EXIT INTERVIEW* SEBAGAI  
IMPLEMENTASI PROGRAM RETENSI KARYAWAN PADA PT SUMODA  
TAMA BERKAH**

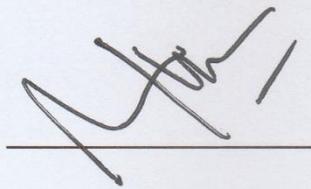
**LAPORAN KEGIATAN MAGANG/PRAKTIK KERJA**

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada hari : Jumat, 17 Mei 2024

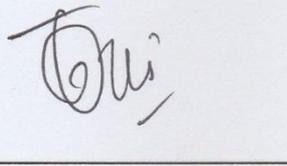
Kiki Nur Fadilah  
0211 20 310

Disetujui

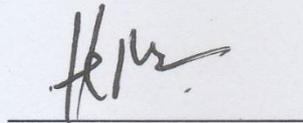
Dosen Penguji  
(Dr. Nancy Yusnita., S.E., M.M.)



Ketua Komisi Pembimbing  
(Dr. Dewi Taurusyanti S.E., M.M.)



Anggota Komisi Pembimbing  
(Dr. Herman, S.E., M.M. CPHCM.)



Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kiki Nur Fadilah

NPM : 021120310

Judul Laporan : PENERAPAN LAYANAN KONSELING DAN *EXIT INTERVIEW*  
SEBAGAI IMPLEMENTASI PROGRAM RETENSI KARYAWAN  
PADA PT SUMODA TAMA BERKAH.

Dengan ini saya benar menyatakan bahwa Paten dan Hak Cipta dari Produk Skripsi diatas adalah benar karya saya dengan arahan dari Komisi Pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang akan diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian Akhir Laporan ini.

Dengan ini saya melimpahkan Paten dan Hak cipta karya tulis saya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Bogor, Juni 2024



Kiki Nur Fadilah  
NPM: 021120310

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Pakuan, tahun 2024**  
**Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebut sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.*

## ABSTRAK

KIKI NUR FADILAH. 021120310. Penerapan Layanan Konseling dan *Exit Interview* Sebagai Implementasi Program Retensi Karyawan Pada PT Sumoda Tama Berkah. Laporan Magang/Praktik Kerja Prodi Manajemen Konsentrasi Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan. Di bawah bimbingan : DEWI TAURUSYANTI dan HERMAN. 2024.

Retensi karyawan adalah cara yang dilakukan PT Sumoda Tama Berkah untuk mempertahankan karyawan yang memiliki potensial dan meminimalisir terjadinya tingkat *turnover* yang lebih tinggi melalui program layanan konseling “Halo Darmi” dan *exit interview*. Tujuan kegiatan magang untuk mengetahui proses pengelolaan sumber daya manusia terkait retensi karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT Sumoda Tama Berkah serta menambah pengalaman dan wawasan penulis mengenai dunia kerja. Laporan ini bersifat deskriptif dan ditulis berdasarkan observasi, praktik langsung dan literatur.

Hasil dari kegiatan magang ini, penulis dapat mengetahui bagaimana proses pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan terutama terkait dengan retensi. Penulis juga menemukan permasalahan seperti, kurangnya penyebaran informasi dan kepercayaan karyawan, belum adanya perangkat khusus untuk program, beberapa teknis masih menggunakan cara manual, dan kurangnya kesadaran *dairysta*/pramusaji terhadap SOP Pelayanan. Solusi permasalahan tersebut dengan melakukan sosialisasi, penyebaran poster/*flyer* digital, video singkat, pemanfaatan media sosial dan aplikasi premium, memiliki perangkat dan *website* khusus program, serta penerapan *punishment* dan *rewards*.

Kata kunci: Layanan Konseling, *Exit Interview* dan Retensi Karyawan

## PRAKATA

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini yang berjudul “Penerapan Layanan Konseling dan *Exit Interview* sebagai Implementasi Program Retensi Pada PT Sumoda Tama Berkah”. Adapun tujuan dari laporan magang ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dalam menyusun laporan ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mencapai hasil yang baik sehingga mudah dipahami dan dapat dimengerti oleh pembaca dengan apa yang disajikan dalam penulisan laporan magang ini. Namun penulis menyadari tanpa adanya dukungan dan dorongan serta kritik, laporan magang ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Maka penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak terkait yang sudah membantu menyelesaikan laporan magang ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Kepada orang tua penulis, Bapak Nur Kholis dan Ibu Sumaning yang senantiasa selalu memberikan doa, serta curahan kasih sayang yang tak terhingga dan baik moral ataupun moril, serta adik-adik penulis, yaitu Melinda Nur Safitri dan Muhammad Nur Khafi.
2. Bapak Prof. Dr. Rer. Pol. Ir. H. Didik Notosudjono M.Sc. Selaku Rektor Universitas Pakuan.
3. Bapak Towaf Totok Irawan, SE., ME., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
4. Ibu Dr. Retno Martanti Endah L, S.E., M.Si., CMA., CAPM, selaku wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
5. Bapak Dr. Asep Alipudin, S.E., M.Ak, selaku wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
6. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indarayono, Ak., MM.,CA. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
7. Ibu Dr. Tutus Rully, S.E., M.M. Selaku Asisten Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
8. Ibu Dr. Dewi Taurusyanti S.E., M.M. selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dan memberi motivasi pada penyusunan laporan magang ini.
9. Bapak Dr. Herman, S.E., M.M. CPHCM. Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang sudah memberikan nasihat serta saran dan masukan pada penyusunan laporan ini.
10. Seluruh Dosen serta staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penyusunan laporan magang ini dapat terselesaikan.

11. Kepada pihak perusahaan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan magang, khususnya Divisi Sumber Daya Manusia yang telah membantu dan membimbing penulis selama pelaksanaan magang.
12. Teman-teman seperjuangan program Studi Manajemen angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terkhusus juga untuk kelas I Manajemen angkatan 2020 dan Aulia Antika selaku *partner* selama magang yang selalu memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini.
13. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan angkatan 2020. Terkhusus Departemen Informasi dan Komunikasi.
14. Teman-teman seperjuangan PPK-ORMAWA BEM FEB-UNPAK, yaitu Amalia, Eri, Sarah, Lia, Ade, Riki, Meli serta para pengarah dan pembimbing selama kegiatan berlangsung.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan magang ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun agar bisa menjadi pembelajaran, khususnya penulis sendiri untuk masa yang akan datang dan lainnya.

Akhir kata penulis berharap dengan adanya laporan magang yang penulis buat bisa menambah wawasan dan pemahaman bagi pihak lainnya yang membacanya.

Universitas Pakuan  
Bogor, Juni 2024

Kiki Nur Fadilah  
021120310

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN KEGIATAN MAGANG/PRAKTIK KERJA .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN &amp; PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR HAK CIPTA.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.2.1. Tujuan .....	4
1.2.2. Manfaat .....	5
1.3. Ruang Lingkup Kegiatan .....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>6</b>
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	6
2.2. Profil Umum Perusahaan .....	6
2.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	7
2.3.1. Visi Perusahaan .....	7
2.3.2. Misi Perusahaan .....	7
2.4. Tugas dan Fungsi Perusahaan .....	7
2.5. Struktur Organisasi.....	8
2.6. Sumber Daya Manusia Perusahaan.....	9
<b>BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG/PRAKTIK KERJA .....</b>	<b>12</b>
3.1. Lokasi/Unit Pelaksanaan Magang.....	12
3.2. Metode Pelaksanaan Tugas Kegiatan Magang.....	12
3.3. Jadwal dan Waktu Pelaksanaan Magang.....	13
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL KEGIATAN.....</b>	<b>15</b>
4.1. Landasan Teori.....	15
4.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
4.1.2. Layanan Konseling.....	17
4.1.3. <i>Exit Interview</i> .....	19

4.1.4. Retensi Karyawan .....	20
4.1.5. Penelitian Sebelumnya .....	23
4.2. Fenomena Perusahaan .....	27
4.3. Deskripsi Kegiatan Magang/Praktik Kerja .....	29
4.3.1. Kegiatan Magang .....	29
4.3.2. Rincian dan <i>Output</i> Kegiatan Magang .....	30
4.4. Standar Operasional Prosedur Unit Pelaksanaan .....	39
4.5. Permasalahan yang Ditemui Selama Kegiatan.....	40
4.6. Solusi Permasalahan yang Ditemui Selama Kegiatan.....	41
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>56</b>
5.1. Simpulan .....	56
5.2. Rekomendasi.....	57
<b>BAB VI REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jam Operasional Magang.....	13
Tabel 4.1 Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 4.2 Rincian dan <i>Output</i> Kegiatan.....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Data Persentase <i>Turnover</i> Perusahaan 2021-2023 .....	28
Gambar 4.2 Data Persentase <i>Report Exit Interview</i> Maret-Agustus 2023 .....	29
Gambar 4.3 Standar Operasional Prosedur Halo Darmi .....	39
Gambar 4.4 Standar Operasional Prosedur <i>Exit Interview</i> .....	40
Gambar 4.5 Tampilan Awal Masuk Admin dan <i>User</i> .....	44
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Utama <i>User</i> .....	45
Gambar 4.7 Tampilan Halaman Pengaduan <i>User</i> .....	45
Gambar 4. 8 Tampilan Formulir Pengaduan <i>User</i> .....	46
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Utama Admin.....	46
Gambar 4.10 Tampilan Daftar Pengaduan Admin .....	47
Gambar 4.11 Tampilan Halaman Rincian Pengaduan Admin.....	47
Gambar 4.12 Tampilan Halaman <i>Update</i> Status dan Rekap Data .....	48
Gambar 4.13 Alur Layanan Konseling (Peninjauan Lanjutan).....	50
Gambar 4.14 Alur konseling <i>face to face</i> .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Magang .....	69
Lampiran 2 Surat Keterangan Penerimaan Magang .....	64
Lampiran 3 Lembar Penilaian Magang.....	65
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Magang .....	66
Lampiran 5 Sertifikat Kegiatan Magang.....	70



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin tinggi dan kompleks di era globalisasi menyebabkan perusahaan harus memiliki strategi tersendiri agar dapat bertahan menyesuaikan diri, tentunya tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia didalamnya. Sumber daya manusia memiliki peranan terpenting untuk menjalankan segala aktivitas bagi kelangsungan hidup perusahaan agar terus berkembang, karena sumber daya manusia memiliki kemampuan dalam mengatur, mengelola, dan memanfaatkan sumber daya lain, seperti teknologi. Teknologi membantu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing dalam bisnis sebagai langkah mencapai tujuan perusahaan (Anggraeni et al, 2023). Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan ditunjang dengan adanya dukungan pengembangan karir karyawan dan kompensasi yang diberikan perusahaan kepada seluruh karyawannya, disamping itu tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi saja, melainkan lebih bergantung kepada manusia yang melaksanakan pekerjaannya (Rizqi, et al 2022). Mengingat pentingnya peranan sumber daya manusia, sehingga perusahaan perlu memberikan perhatian khusus kepada karyawannya untuk menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, seperti *turnover* karyawan.

Fenomena *turnover* sering kali menjadi perhatian penting bagi berbagai bidang perusahaan, hal ini karena karyawan sebagai aset perusahaan kerap kali dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaan, sehingga apa yang diharapkan oleh perusahaan dapat terpenuhi, maka dari itu diperlukan kerjasama yang baik antara satu sama lainnya. Keinginan karyawan untuk melakukan *turnover* akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan, walaupun *turnover* dalam setiap perusahaan merupakan hal yang wajar namun apabila tingkat *turnover* tinggi akan berdampak buruk atau menjadi sebuah permasalahan bagi perusahaan itu sendiri, seperti potensi besarnya biaya yang harus di keluarkan. Tingkat *turnover* yang tinggi menimbulkan potensi membesarnya biaya langsung dan tidak langsung terkait dengan aktivitas rekrutmen, biaya pencarian dan biaya-biaya berhubungan dengan pelatihan karyawan (Prabawa et al, 2023). *Turnover* bukan hanya menjadi perhatian perusahaan besar saja, namun perusahaan kecil pun turut memperhatikan hal tersebut. *Turnover* menarik perhatian ilmuan dan pemberi kerja karena perilaku ini mungkin menandakan kualitas kehidupan kerja yang buruk dan proses organisasi yang tidak baik (Rumawas, 2022). Terdapat tujuh alasan mengapa karyawan memiliki keinginan meninggalkan perusahaan, yaitu pengakuan yang kurang di tempat kerja, gaji yang rendah, pekerjaan yang tidak terpenuhi, kemajuan karir yang kurang memadai, praktik manajemen yang buruk, kepemimpinan yang tidak dapat dipercaya, dan budaya kerja yang tidak teratur

(Retnowati et al, 2021). Menimbang dengan berbagai dampak buruk yang disebabkan *turnover* memicu reaksi perusahaan untuk melakukan pencegahan bahkan menimalisir hal tersebut. Salah satu upaya yang dapat perusahaan lakukan adalah menerapkan strategi retensi karyawan, yang mana strategi ini diyakini mampu menekan angka *turnover* itu sendiri melalui peningkatan keterikatan karyawan (Esa et al, 2022).

Sejalan dengan persaingan bisnis yang kompleks dan perlunya kualitas sumber daya manusia yang memadai bagi perusahaan serta fenomena yang terjadi, hal ini menjadikan tuntutan tersendiri bagi mahasiswa untuk dapat bersaing di dunia kerja. Magang yang merupakan bentuk implementasi nyata dari ilmu yang diberikan selama mengikuti perkuliahan membantu mengasah kemampuan serta keterampilan mahasiswa untuk lebih siap menghadapi dunia kerja, karena dalam persaingan nantinya tidak hanya diperlukan tentang teori saja, melainkan keterpaduan antara pengetahuan yang telah didapatkan dengan praktik yang akan dilaksanakan. Sehingga dalam kegiatan magang ini mahasiswa dapat membandingkan antara teori yang didapatkan dengan praktik di lapangan secara langsung. Pelaksanaan magang sendiri dilakukan di PT Sumoda Tama Berkah yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang makanan dan minuman, yang berfokus pada penjualan susu pasteurisasi. Selama pelaksanaan magang penulis mengerjakan kegiatan yang difokuskan untuk melakukan retensi karyawan dalam program Divisi Sumber Daya Manusia.

PT Sumoda Tama Berkah sebagai salah satu perusahaan, perlu memikirkan bagaimana cara mempertahankan karyawan yang memiliki potensial untuk tetap loyalitas kepada perusahaan. Sikap loyalitas memang tergantung kepada setiap individu, namun dukungan perusahaan diperlukan untuk dapat mendorong peningkatan loyalitas tersebut dan menghindari terjadinya *turnover* karyawan yang lebih tinggi. Salah satu bentuk implementasi perusahaan dalam mempertahankan karyawannya adalah dengan melakukan retensi karyawan.

Retensi dalam setiap perusahaan tentu memiliki cara yang berbeda dalam mempertahankan karyawannya. Perusahaan harus berupaya memelihara dan menciptakan lingkungan kerja yang memadai untuk dapat memberikan rasa nyaman. Untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan, maka berbagai sikap, situasi, dan kondisi kerja harus dijaga (Jumawan, et al 2023). Retensi sendiri berhubungan dengan bagaimana perusahaan meminimalisir karyawan yang berkinerja rendah untuk meningkatkan ruang lapang dan sumber daya bagi karyawan yang memiliki kinerja baik. Upaya dalam mempertahankan karyawan bagi perusahaan tidaklah mudah, karena hal ini menjadi persoalan utama yang menjadi perhatian khusus bagi pengelolaan sumber daya manusia. Umumnya terdapat lima dimensi dalam retensi karyawan, yaitu komponen organisasi, peluang karir organisasi, penghargaan, rancangan tugas dan pekerjaan, dan yang terakhir hubungan karyawan (Pratiwi et al, 2020). Dasarnya retensi sendiri, inisiatif sebuah perusahaan untuk mendorong karyawan tetap tinggal lebih lama dan tujuan akhirnya adalah untuk mengurangi karyawan yang keluar. Dalam hal ini terdapat dua tujuan retensi, yaitu

karyawan strategik dan praktik retensi, yang mana untuk mengurangi pergantian karyawan dan mempersingkat gabungan biaya, perekrutan baru, pelatihan dan orientasi. Pembahasan mengenai retensi kerap dikaitkan dengan *turnover* didalamnya karena hal positif yang diberikan perusahaan menimbulkan kepuasan kerja tersendiri untuk membantu meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja perusahaan. Kepuasan kerja sendiri dapat terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan segala sesuatu yang dihadapi pada lingkungan kerjanya, tetapi sebaliknya apabila karyawan merasa tidak terpuaskan oleh berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan, mereka cenderung memiliki sikap negatif yang mencerminkan kurangnya komitmen terhadap perusahaan. Perusahaan melakukan retensi karyawan sebagai upaya untuk mempertahankan karyawan terbaik agar bertahan lebih lama didalam perusahaan dan pecegahanan terjadinya *turnover* yang lebih tinggi.

Untuk mendukung upaya perusahaan dalam melakukan retensi karyawan sebagai langkah mempertahankan karyawan potensial dan menghindari *turnover* yang tinggi, tentunya memerlukan dukungan dari semua pihak di perusahaan. Salah satunya adalah dengan mengelola sumber daya manusia dengan baik. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia, membuat perusahaan perlu memiliki upaya terbaiknya untuk menjaga hubungan baik dengan karyawan yang berada didalamnya. Karena setiap karyawan di perusahaan sangat beragam, baik usia ataupun latar belakangnya. Layanan konseling dilakukan sebagai bentuk kepedulian perusahaan membantu menyelesaikan permasalahan karyawan terkait dengan pekerjaan ataupun permasalahan di lingkungan perkerjaan, yang mana berpengaruh terhadap produktivitas mereka bekerja serta membantu mengembangkan kesehatan mental yang lebih baik. Konseling dalam suatu organisasi membantu menyadarkan karyawan dengan memahami kekuatan dan kelemahan yang mereka miliki serta cara memperbaikinya, sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas karyawan (Hauwa et al, 2021).

Penerapan layanan konseling di perusahaan memerlukan peranan pihak-pihak profesional, seperti konselor yang ahli dalam bidang tersebut. Konselor merupakan seseorang yang akan menangani tahapan konseling dari awal hingga akhir, sehingga konselor harus memiliki keahlian dalam bidang konseling agar tidak terjadi kesalahan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada konseli. Maka dari itu konselor perlu memiliki empati dan kompetensi dalam melakukan konseling terhadap karyawan, karena kualitas konselor merupakan suatu karakteristik yang berhubungan dengan aspek (Putri, 2020). Pelaksanaan layanan konseling yang dilakukan oleh PT Sumoda Tama Berkah, yaitu dengan memberikan karyawan kesempatan dan kebebasan untuk mengungkapkan segala permasalahan yang terjadi dilingkungan pekerjaan, oleh karena itu perusahaan harus dapat menjaga kerahasiaan setiap pengaduan yang masuk untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada karyawan

sehingga karyawan dapat lebih terbuka dan memiliki kepercayaan kepada perusahaan.

Perekrutan karyawan cukup mengeluarkan banyak biaya untuk prosesnya, selain itu menemukan karyawan yang sesuai dengan kualifikasi serta kebutuhan perusahaan sangatlah sulit, membuat perusahaan harus mampu mempertahankan karyawan terbaiknya didalam perusahaan. Mengetahui penyebab keinginan karyawan meninggalkan perusahaan menjadi penting, untuk upaya mempertahankan karyawan. *Exit Interview* sebagai metode melakukan retensi karyawan, dengan ini membantu perusahaan untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab karyawan ingin meninggalkan perusahaan. Salah satu tujuan utama *exit interview* adalah untuk mengetahui alasan karyawan tersebut berhenti, namun tujuan yang paling utama adalah mendapatkan rincian atau detail permasalahan untuk membantu mencegah pergantian karyawan yang tidak berfungsi di masa mendatang (Yuktha, 2023). Wawancara ini dilakukan pada akhir masa jabatan sebagai karyawan, untuk mendapatkan umpan balik bagi perusahaan, yaitu membantu mengidentifikasi tantangan lingkungan pekerjaan, misalnya kebutuhan pelatihan yang tidak terpenuhi ataupun iklim yang buruk didalam divisi tertentu atau perusahaan (Konig et al, 2021). Berdasarkan Informasi dari sudut pandang karyawan pada saat *exit interview* dapat menjadi evaluasi perusahaan untuk meningkatkan sistem yang dirasa kurang efektif sehingga perusahaan dapat mengatasi tantangan lingkungan pekerjaan.

PT Sumoda Tama Berkah sendiri telah menerapkan layanan konseling pada februari 2023 sedangkan *exit interview* diterapkan maret 2023, sebagai program retensi karyawan. Selama pelaksanaan program terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan teknis ataupun non-teknis, seperti kurangnya kepercayaan terhadap program dan keterbatasan waktu terhadap media yang digunakan. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, karena apabila program tersebut tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan berdampak pada tujuan dibuatnya program tersebut untuk menekan angka *turnover* perusahaan yang lebih tinggi.

Berdasarkan dengan uraian diatas, yang mana penulis merupakan mahasiswa konsentrasi manajemen sumber daya manusia dan berdasarkan melaksanakan magang yang dilakukan pada PT Sumoda Tama Berkah pada Divisi Sumber Daya Manusia. Maka disusunlah tugas akhir ini dengan judul **“Penerapan Layanan Konseling dan *Exit Interview* Sebagai Implementasi Program Retensi Karyawan Pada PT Sumoda Tama Berkah”**.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1. Tujuan

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan, adapun tujuan dari kegiatan magang/praktik kerja adalah sebagai berikut:

1. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja pada perusahaan profesional yang bergerak dibidang makanan dan minuman dengan fokus manajemen sumber daya manusia didalamnya.
2. Mengetahui proses pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh PT Sumoda Tama Berkah berkaitan dengan retensi karyawan.
3. Melakukan berbagai kegiatan magang serta mempelajari mengenai layanan konseling dan *exit interview* sebagai program retensi karyawan.

### **1.2.2. Manfaat**

Adapun manfaat dari kegiatan magang/praktik kerja yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Manfaat bagi mahasiswa
  - a. Sebagai sarana simulasi mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja dan penerapan ilmu yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan terkhusus pada bidang sumber daya manusia.
  - b. Meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman kerja yang relevan sesuai dengan bidang studi yang ditempuh.
2. Manfaat bagi perusahaan

Terciptanya relasi atau hubungan baik dan pertukaran informasi antara PT Sumoda Tama Berkah dengan program studi manajemen FEB-Unpak.

### **1.3. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup dalam kegiatan ini adalah seluruh karyawan PT Sumoda Tama Berkah, terkhusus divisi sumber daya manusia yang berada di kantor beralamat pada Jl. Achmad Adnawijaya No.65, RT.02/RW.16, Tegol Gundil, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16152.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Sejarah Singkat Perusahaan**

PT Sumoda Tama Berkah telah hadir sejak tahun 2013 berbentuk usaha perorangan, dengan *outlet* pertama berada di kantin Kampus IPB Dramaga Bogor. Nama PT Sumoda Tama Berkah sendiri memiliki makna, untuk dapat membawa keberkahan bagi para karyawan, petani susu lokal, konsumen serta pihak-pihak lain yang bekerja sama dengan perusahaan ini. Seiring perkembangannya pada tahun 2018 dengan kegigihan dan semangat pemilik PT Sumoda Tama Berkah berhasil berkembang menjadi *Commanditaire Vennootschap* (CV), hingga pada tahun 2022 mencapai bentuk Perseroan Terbatas (PT) sebagai perusahaan minuman susu pasteurisasi yang bergerak dibidang makanan dan minuman.

Selama beroperasi PT Sumoda Tama Berkah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan produk, sehingga dapat berekspansi di area jabodetabek, seperti Bogor, Depok, Jakarta, dan lainnya. Sebelumnya perusahaan hanya memiliki satu *outlet* hingga sampai saat ini telah memiliki lebih dari 40 gubuk yang tersebar di wilayah jabodetabek. Penyebaran tersebut dibagi menjadi dua kategori, yaitu *Outlet Stand Alone* yang berada di luar Mall seperti di ruko yang telah ditentukan oleh perusahaan, sedangkan *outlet* Mall, fokus pada penjualan yang ditargetkan kepada pengunjung didalam Mall tersebut. Strategi ini dilakukan untuk menjangkau konsumen lebih luas, yang mana tentunya memiliki perbedaan pendapatan ekonomi. Pencapaian yang telah didapatkan tidak terlepas dari usaha pemilik dan juga karyawan yang berada di perusahaan serta dukungan pihak-pihak lain yang berkerjasama.

*Outlet* di setiap tempatnya memiliki konsep jadul menggunakan istilah “gubuk”, dimana tampilan setiap gubuk menceritakan ciri khas lokal namun tetap terlihat elegan. Ciri khas yang diberikan dalam melakukan pelayanan, biasanya PT Sumoda Tama Berkah menyapa konsumen setianya dengan istilah “Cucu si Mbok”. Sosok Mbok yang digambarkan sendiri merupakan sosok khayalan/fiktif untuk menarik minat dan perhatian para konsumennya.

#### **2.2. Profil Umum Perusahaan**

PT Sumoda Tama Berkah terletak dan berkantor pusat di kelurahan Tegal Gundil, kecamatan Bogor Utara, kota Bogor, provinsi Jawa Barat. Kota Bogor yang memiliki keindahan alam dan ekowisatanya menjadi salah satu kota yang diminati cukup banyak pengunjung dari berbagai kota. PT Sumoda Tama Berkah sendiri telah berdiri sejak tahun 2013, *outlet* pertama kali didirikan pada kantin IPB Dramaga Bogor. Sebagai pelopor minuman olahan dari susu sapi murni yang diproses melalui pasteurisasi dan langkah dalam meningkatkan konsumsi susu dari petani susu lokal, PT Sumoda Tama Berkah bekerja sama secara langsung dengan para petani tersebut untuk menghasilkan

susu berkualitas dan mensejahterakan petani susu lokal, karena setiap produk yang terjual turut serta dalam membantu mensejahterakan petani susu lokal.

PT Sumoda Tama Berkah adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang makanan dan minuman, tentunya harus dapat menjaga kepercayaan konsumen terlebih negara Indonesia memiliki masyarakat dengan mayoritas muslim, untuk upaya menjaga kepercayaan tersebut PT Sumoda Tama Berkah telah memiliki sertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia. Selain itu, perusahaan juga memiliki program CSR, sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan kepada lingkungan sosial, seperti buka puasa bersama anak yatim dengan membagikan sembako dan buka bersama di Panti Yatim Bogor serta ikut serta dalam penyembelihan dan penyerahan hewan Qurban di Bogor. PT Sumoda Tama Berkah juga telah bekerjasama dengan *Gojek*, *Grab*, *Shopee* dan *Traveloka*, untuk mendukung penjualan secara digital (*online*).

Produk susu pasteurisasi yang dihasilkan memiliki berbagai varian menu, seperti susu premium, susu *fresh*, dan susu *special* dengan beragam pilihan rasa yang dikemas kedalam dua varian ukuran, yaitu Tiny dan Monster. PT Sumoda Tama Berkah menggunakan bahan baku yang berkualitas melalui berbagai tahap pengendalian mutu dan diolah tanpa menggunakan bahan pengawet, sehingga dapat dinikmati oleh konsumennya dengan rasa aman akan kandungan didalamnya. Target pasar dari PT Sumoda Tama Berkah sendiri adalah perempuan sebanyak 70%, laki-laki sebanyak 30% dengan rentang usia 18-34 tahun.

### **2.3. Visi dan Misi Perusahaan**

PT Sumoda Tama Berkah tentunya memiliki tujuan dan cara untuk mencapai tujuan ataupun keberhasilan perusahaan, hal ini digambarkan dalam bentuk visi dan misi sebagai berikut:

#### **2.3.1. Visi Perusahaan**

Visi PT Sumoda Tama Berkah adalah memiliki keinginan menjadi *brand* minuman susu pasteurisasi terbaik dan terbesar di Indonesia.

#### **2.3.2. Misi Perusahaan**

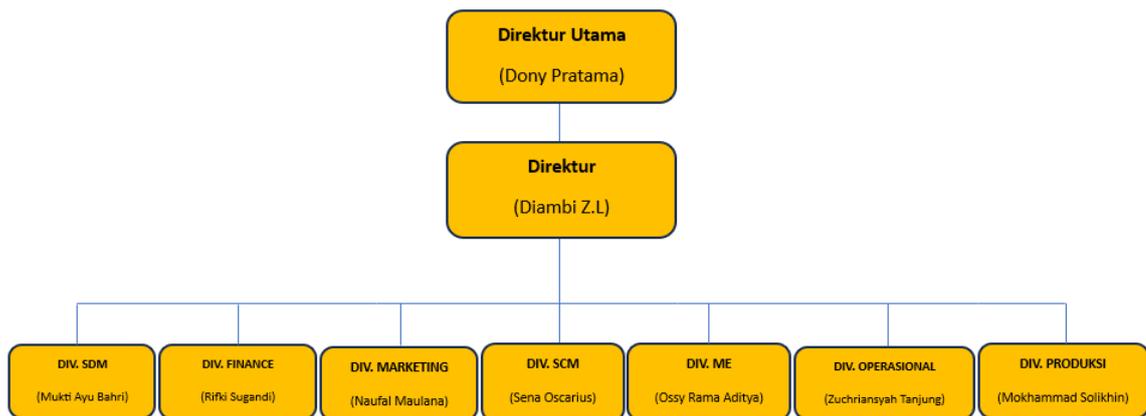
1. Meningkatkan konsumsi susu dari perternak lokal
2. Menyajikan susu dengan rasa dan kualitas terbaik
3. Memberikan servis cepat dan ramah di seluruh Indonesia

### **2.4. Tugas dan Fungsi Perusahaan**

PT Sumoda Tama Berkah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang makanan dan minuman, yang menjual minuman susu pasteurisasi dengan bekerjasama bersama peternak susu lokal untuk meningkatkan konsumsi susu dan mensejahterakan para peternak susu lokal itu sendiri. Perusahaan harus menyediakan bahan baku berkualitas dan aman untuk dikonsumsi oleh para konsumennya, baik dari kualitas susu yang

didapatkan, alat yang digunakan untuk proses pengolahan susu, bahan campuran untuk varian rasa, hingga hal lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas produk sesuai SOP perusahaan. Selain itu, Perusahaan juga harus dapat memberikan pelayanan yang cepat serta ramah di seluruh *outlet* untuk menjaga hubungan baik dengan para konsumennya.

## 2.5. Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Sumoda Tama Berkah

*Sumber : HR PT Sumoda Tama Berkah*

Berdasarkan dengan gambar 2.1 di atas, setiap jabatan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Direktur utama

Tugas dan tanggung jawab direktur utama :

- a) Menentukan arah strategis untuk perusahaan
- b) Menciptakan jaringan bisnis

2. Direktur

Tugas dan tanggung jawab direktur :

- a) Bertugas dalam supervisi keseluruhan perusahaan.
- b) Memastikan semua kegiatan dari hulu hingga hilir berjalan sesuai dengan perencanaan dan target perusahaan.
- c) Mengembangkan arah sumber daya manusia.

3. Manajer divisi SDM

Tugas dan tanggung jawab manajer SDM :

- a) Mengelola sumber daya manusia dan segala aset SDM yang dimiliki oleh perusahaan.

4. Manajer divisi *finance*

Tugas dan tanggung jawab manajer *finance* :

- a) Mengelola, menganalisis, dan mengevaluasi data keuangan perusahaan.
- 5. Manajer divisi *marketing*  
Tugas dan tanggung jawab manajer *marketing* :
  - a) Membuat rencana penjualan, strategi, *budgeting* dan mengawasi pertumbuhan karyawan.
- 6. Manajer divisi SCM  
Tugas dan tanggung jawab manajer SCM :
  - a) Mengarahkan dan mengkoordinasikan berkaitan dengan pembelian, penyimpanan dan distribusi bahan baku.
  - b) Memastikan semua kebutuhan tercukupi dengan biaya yang seminim mungkin tanpa mengurangi kualitas bahan baku tersebut.
- 7. Manajer divisi ME  
Tugas dan tanggung jawab manajer ME :
  - a) Bertanggung jawab terhadap seluruh aset alat dan mesin perusahaan agar seluruh kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik.
- 8. Manajer divisi operasional  
Tugas dan Tanggung jawab manajer operasional :
  - a) Mengkoordinasikan dan mengendalikan aktivitas yang berkaitan dengan operasional perusahaan.
  - b) Meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.
- 9. Manajer divisi produksi  
Tugas dan tanggung jawab manajer produksi :
  - a) Bertanggung jawab terhadap serangkaian produksi susu, supplier susu, jalur dan jadwal pengiriman susu.

## 2.6. Sumber Daya Manusia Perusahaan

Sumber daya manusia sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan perusahaan perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan, karena pada dasarnya seluruh aktivitas bisnis tidak terlepas dari peranan sumber daya manusia didalamnya. Kompetensi sumber daya manusianya harus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, yang mana harus dirumuskan secara tepat agar dapat memperkerjakan dan memanfaatkan secara maksimal kemampuan serta keahlian karyawan tersebut. Manajemen sumber daya manusia sendiri merupakan bagian dari peningkatan sumber daya manusia yang berperan untuk membuat perencanaan, implementasi, rekrutmen, pelatihan, pengembangan kualitas karyawan, dan membuat gagasan untuk peningkatan sebuah perusahaan (Ahmad, 2021), oleh karena itu PT Sumoda Tama Berkah memerlukan sumber daya manusia untuk melancarkan segala aktivitasnya. Sumber daya manusia PT Sumoda Tama Berkah terdiri dari pemilik perusahaan, para pemegang jabatan, seperti direktur dan manajer, serta karyawan, baik karyawan tetap, kontrak ataupun pegawai harian lepas.

Divisi sumber daya manusia dibentuk sebagai salah satu divisi yang menjadi pusat pengelolaan sumber daya manusia pada PT Sumoda Tama Berkah. Berdasarkan data dari perusahaan, terdapat peningkatan karyawan dengan total 239 karyawan pada tahun 2023, yang mana tahun sebelumnya terdapat 176 karyawan. Divisi sumber daya manusia memiliki jumlah anggota yang tergabung sebanyak lima orang, satu diantaranya merupakan seorang manajer, dalam menjalankan fungsinya divisi sumber daya manusia memiliki tiga bagian penting, yaitu HR personalia, HR rekrutmen beserta *training*, dan HR Retensi. Ketiga bagian tersebut memiliki peran yang berbeda untuk keberlangsungan pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan.

*Human Resource personalia* merupakan aktivitas mengelola sumber daya manusia yang berkaitan dengan administratif karyawan. Kegiatan yang dilakukan HR personalia pada PT Sumoda Tama Berkah, yaitu melakukan *payroll* sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, membuat dan memvalidasi absen karyawan serta merekapnya, dan hal lainnya yang berkaitan dengan administratif karyawan agar lebih terorganisir. Kegiatan ini membantu perusahaan untuk melakukan kontroling terhadap sumber daya manusia didalamnya, sehingga mengetahui langkah apa yang dapat diambil apabila terdapat masalah mengenai sumber daya manusia, terutama berhubungan dengan administratif karyawan.

*Human Resource Recruitment and Training*, bagian ini merupakan upaya/langkah pengembangan karyawan PT Sumoda Tama Berkah. Proses perencanaan rekrutmen sendiri merupakan langkah awal yang baik bagi perusahaan untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan bisnis, karena sistem bisnis yang baik tidak akan berjalan maksimal apabila tidak didukung kompetensi sumber daya manusia yang unggul. *Recruiter* pada PT Sumoda Tama Berkah bertanggung jawab mencari karyawan yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan perusahaan. Menentukan kualifikasi tersebut biasanya dilakukan dengan berdiskusi bersama manajer bidang terkait yang memerlukan karyawan baru. Umumnya kegiatan rekrutmen pasti melewati tahapan seleksi berkas dan tahapan *interview* termasuk pada PT Sumoda Tama Berkah, yang mana setiap calon karyawan baru akan melewati proses tersebut. Sebagai bentuk pengenalan perusahaan dan seleksi lebih lanjut, perusahaan memiliki program *in house training*, dimana calon karyawan akan dibekali mengenai latar belakang perusahaan, budaya perusahaan, SOP perusahaan, dan SOP pekerjaan, selain itu selama proses *in house training* berlangsung calon karyawan akan menghadapi ujian tertulis dan *training* langsung di *outlet* yang telah dipilih. *In house training* tidak hanya berlaku untuk karyawan baru, tetapi berlaku untuk karyawan yang telah bekerja untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka dengan materi yang berbeda dan lebih spesifik.

*Human Resource Retention*, bagian ini memiliki fokus untuk mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja baik untuk tetap loyalitas kepada perusahaan, serta sebagai upaya pencegahan *turnover* yang tinggi didalam perusahaan. Kepatuhan dan loyalitas merupakan nilai penting dari sebuah perusahaan, dimana karyawan yang patuh pada ketentuan organisasi tidak akan keluar dari tujuan utama organisasi dan

loyalitas karyawan akan membawa stabilitas perusahaan (Evi, 2021). Terdapat dua langkah yang dilakukan dalam program retensi, yaitu dengan membentuk layanan konseling sebagai pusat pengaduan, baik keluhan ataupun saran, langkah selanjutnya melakukan *exit interview* kepada karyawan yang mengajukan *resign* untuk mengetahui apa penyebab utama ingin keluar dari perusahaan dan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dari informasi yang diterima.

Penilaian kinerja karyawan di perusahaan PT Sumoda Tama Berkah menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) dimonitoring secara langsung oleh para manajer. Peningkatan kinerja perusahaan perlu fokus kepada kebutuhan karyawannya. Salah satu cara untuk peningkatan diri dari setiap karyawan adalah dengan memberikan *rewards and punishment*. Dalam hal ini PT Sumoda Tama Berkah juga telah menyiapkan *gift* atau hadiah bagi karyawan yang telah lama bergabung dan memiliki kinerja baik, untuk upaya Peningkatkan kinerja, *engagement* dan bentuk penghargaan perusahaan dengan karyawan. Selain itu perusahaan juga akan memberikan surat peringatan apabila terdapat karyawan yang melakukan pelanggaran standar operasional perusahaan, langkah ini digunakan agar karyawan tidak mengulangi kesalahan yang sama.

## BAB III

### PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG/PRAKTIK KERJA

#### 3.1. Lokasi/Unit Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang dilaksanakan pada PT Sumoda Tama Berkah, beralamat di Jalan Achmad Adnawijaya No.65, RT.02/RW.16, Tegal Gundil, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16152.

#### 3.2. Metode Pelaksanaan Tugas Kegiatan Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan pada PT Sumoda Tama Berkah tidak terlepas dari peran pembimbing lapangan, dimana peran pembimbing lapangan sebagai fasilitator yang memberikan arahan serta petunjuk ataupun informasi bagi peserta magang. Metode yang digunakan selama pelaksanaan tugas magang, yaitu :

1. Metode Praktik Kerja

Metode ini dilakukan dengan berperan aktif dalam mengikuti kegiatan rutin perusahaan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan selama magang berlangsung sesuai standar operasional perusahaan serta arahan dari pembimbing lapangan. Beberapa kegiatan tersebut adalah ikut serta dalam melakukan *exit interview*, mengelola layanan konseling yang menjadi pusat pengaduan PT Sumoda Tama Berkah, mengikuti program CSR dan kegiatan lainnya sesuai dengan arahan pembimbing lapangan, sehingga mahasiswa dapat memahami bagaimana manajemen proses PT Sumoda Tama Berkah terutama pada divisi sumber daya manusia.

2. Metode Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan dilakukan penelitian untuk mengumpulkan data primer sesuai dengan topik yang dibahas oleh peserta. Hasil pengamatan ini dapat menjadi referensi sebagai acuan dalam melakukan tugas yang diberikan selama kegiatan magang

3. Metode Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi, baik terkait pekerjaan ataupun mengenai hal lainnya diluar pekerjaan dengan berkonsultasi kepada pembimbing lapangan maupun responden lain yang berkaitan pada topik yang dibahas.

4. Metode Dokumentasi

Pelaksanaan metode dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi berupa gambar atau foto-foto pelaksanaan dan teknis pekerjaan dilapangan untuk menunjang kebenaran dan keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas.

### 3.3. Jadwal dan Waktu Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan Program Praktik Kerja/Magang dilakukan selama 2(dua) bulan, mulai terhitung dari tanggal 12 Juli 2023 sampai dengan tanggal 15 September 2023. Dalam pelaksanaan kegiatannya waktu yang ditentukan oleh PT Sumoda Tama Berkah dari senin hingga jumat pada pukul 09.00 WIB s.d 17.00 WIB. Adapun rincian tahapan kegiatan magang sebagai berikut :

#### 1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, praktikkan mengurus segala kebutuhan dan administrasi yang diperlukan untuk mencari tempat magang. Tahap awalnya yaitu mengajukan surat permohonan magang yang diajukan kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Pakuan ditunjukkan kepada PT Sumoda Tama Berkah, yang mana setelah surat tersebut telah dikeluarkan, praktikkan segera mengajukan surat tersebut kepada divisi sumber daya manusia PT Sumoda Tama Berkah. Setelah satu minggu pengajuan, praktikkan dihubungi untuk melakukan wawancara dan dapat melaksanakan magang pada esok harinya sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

#### 2. Tahap Pelaksanaan

Selama dua bulan kegiatan berlangsung, seluruh kegiatan ditentukan oleh perusahaan, baik penempatan magang ataupun hal lainnya termasuk jam operasional magang. Adapun jam operasional yang maksud, sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jam Operasional Magang

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin - Jumat	09.00 – 17.00 WIB
Sabtu - Minggu	Libur

Sumber: HR PT Sumoda Tama Berkah

Pada tanggal 12 juli 2023 yang merupakan awal kegiatan magang pratikkan melakukan tahap pengenalan dan pembekalan magang. Program ini dilakukan pada ruang meeting PT Sumoda Tama Berkah bersama dengan manajer sumber daya manusia. Adapun arahan dan materi yang diberikan, yaitu :

- a) Pengenalan secara umum mengenai *company profile* PT Sumoda Tama Berkah serta divisi sumber daya manusia.
- b) Penempatan magang dan penetapan pembimbing lapangan.

#### 3. Tahap penulisan laporan/ tugas akhir magang

Penulisan laporan merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaksana magang setelah akhir kegiatan magang. Laporan ini berisi pengamatan dan pengalaman pratikkan yang mana dipresentasikan kepada

pihak perusahaan untuk mengetahui pekerjaan apa saja yang dilakukan selama kegiatan magang. Selain itu, sebagai imbal balik perusahaan atas rekomendasi yang diberikan oleh praktikan untuk evaluasi bagi perusahaan ataupun inovasi baru yang mendukung pengembangan PT Sumoda Tama Berkah, baik sumber daya manusianya ataupun sistem yang telah diterapkan.

Penyusunan laporan magang dilakukan pada bulan september 2023, dengan cara mengumpulkan informasi ataupun data-data yang diperlukan sebagai pendukung pembuatan laporan. Informasi ataupun data tersebut didapatkan langsung berasal dari divisi sumber daya manusia PT Sumoda Tama Berkah. Praktikkan juga harus menyelesaikan segala pekerjaan atau *project* yang diberikan sebelum berakhirnya masa magang, karena nantinya aktivitas tersebut akan masuk kedalam pelaporan presentasi akhir magang.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL KEGIATAN**

#### **4.1. Landasan Teori**

##### **4.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **4.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber daya manusia adalah salah satu bagian penting bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk membantu dalam mencapai tujuan perusahaan, karena pada hakikatnya SDM diperkerjakan oleh perusahaan sebagai penggerak aktivitas organisasi dengan kemampuan berfikir dan bertindak yang mereka miliki. Sumber daya manusia sendiri memiliki peranan yang besar dalam suatu perusahaan untuk bertumbuh dan berkembang. Sehingga sumber daya manusia dalam perusahaan perlu perhatian khusus atau dikelola dengan baik agar dapat memberikan manfaat dengan sebagaimana mestinya yang diharapkan oleh perusahaan itu sendiri.

Pengertian manajemen sumber daya manusia juga diutarakan oleh beberapa ahli yang mendefinisikan, yaitu sebagai berikut :

Menurut Mondy dan Martocchio (2016) Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan manusia atau individu yang ada didalamnya.

Menurut Noor (2018) Manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia dalam upaya mencapai tujuan individu atau organisasional.

Menurut Suryani dan John (2019) Manajemen sumber daya manusia merupakan proses yang terdiri dari serangkaian kegiatan dimana yang satu dan lainnya saling berhubungan mulai dari perencanaan, pengelolaan hingga pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki.

Menurut Aljabar (2020) Manajemen sumber daya manusia adalah proses memberdayakan atau memaksimalkan anggota organisasi sehingga mampu mencapai tujuan organisasi tersebut secara efektif dan efisien.

Menurut Hasibuan (2021) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Berdasarkan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu atau kegiatan mengenai fungsi-fungsi manajemen dengan memanfaatkan keterampilan serta kemampuan SDM secara efektif dan efisien, sebagai upaya perusahaan dalam mencapai tujuannya.

#### 4.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2021). Fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan  
Perencanaan (*human resource planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam usaha membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian  
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang , integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).
3. Pengarahan  
Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai untuk bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan instansi, pegawai, dan masyarakat.
4. Pengendalian  
Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai agar mentaati peraturan-peraturan dalam instansi dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan  
Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan instansi.
6. Pengembangan  
Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi  
Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang ataupun barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada instansi.
8. Pengintegrasian  
Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan pegawai agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan  
Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan yang dilakukan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas pegawai agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan  
Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari instansi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan instansi, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

#### **4.1.2. Layanan Konseling**

##### **4.1.2.1 Pengertian Konseling**

Konseling yang merupakan salah satu pendekatan yang digunakan dalam membantu karyawan untuk menghadapi berbagai permasalahan baik mengenai masalah pribadi ataupun profesional dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi produktivitas kinerja mereka. Karena sejatinya karyawan adalah aset berharga yang perlu dijaga, maka dari itu perusahaan perlu mensejahterakan karyawannya untuk memberikan rasa aman dan nyaman sehingga hasil yang diberikan dapat maksimal untuk perusahaan.

Menurut Zulamri (2015) “konseling industri diartikan sebagai usaha yang disengaja untuk menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang dapat memberdayakan karyawan, membantu atau memberikan konsultasi untuk menyelesaikan masalah”.

Menurut Hartini dan Ariana (2016) “Konseling adalah interaksi profesional antara konselor dan konseli yang bersifat *diadic* dan bertujuan meningkatkan kemampuan adaptasi konseli”.

Menurut Setyawan (2018) menyatakan “konseling merupakan bantuan yang diberikan dari konselor kepada konseli untuk memecahkan masalah dalam kehidupannya dengan wawancara dan teknik yang sesuai dengan keadaan konselinya. Untuk dapat memonitoring kinerja yang diharapkan, implementasi daripada konseling di bidang industri mesti dapat dipahami secara menyeluruh”.

Menurut Azra dan Kurniawan (2021) “Konseling berperan penting dalam membantu karyawan menjalani kehidupan yang berkualitas di bidang indutsri, karena tidak jarang para karyawan akan mengalami masalah-masalah di dalam perusahaan, baik masalah internal maupun eksternal sehingga menjadikan kinerja karyawan tersebut menurun bahkan menjadi tidak kompetitif serta kualitas sumber daya manusia menjadi tidak maksimal”.

Menurut Dharmayanti et. al., (2023) “Konseling dapat membantu dalam mengurangi tingkat *turnover* karyawan, karena dengan adanya dukungan konseling, ketika karyawan merasa didukung dan diberikan kesempatan dalam mengatasi pemasalahan pribadi ataupun profesional, mereka cenderung lebih puas akan kerja mereka dan merasa lebih terikat dengan perusahaan”.

Berdasarkan dengan beberapa uraian dan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa konseling adalah suatu bentuk usaha yang dilakukan perusahaan untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan permasalahan hidupnya baik pribadi ataupun profesional, yang mana dilakukan dengan komunikasi dua arah antara

konselor dan konseli. Dengan ini layanan konseling merupakan salah satu cara yang dilakukan perusahaan untuk mensejahterakan karyawannya melalui fasilitas konseling, sehingga memberikan ruang untuk mereka dapat mengatasi masalah kehidupan pribadi dan organisasi, yang mana bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kinerja karyawan yang menurun dan kurang kompetitif serta tingkat *turnover* yang tinggi.

#### 4.1.2.2 Tujuan Konseling

Tujuan konseling adalah untuk meningkatkan dan mengembangkan potensi adaptasi konseli dalam menghadapi permasalahan yang terjadi, sehingga konseli dapat menentukan keputusan yang tepat untuk menyelesaikan berbagai masalah dalam hidupnya.

Menurut Hartono dan Soedarmadji (2015) Tujuan konseling secara khusus adalah melakukan pengkajian secara sistematis, logis, dan objektif terhadap variabel-variabel konseling. Adapun variabel-variabel konseling tersebut, sebagai berikut:

1. Hakikat, tujuan, prinsip-prinsip, dan asas-asas konseling.
2. Karakteristik dan kompetensi konselor profesional.
3. Karakteristik konseli dan masalah-masalahnya.
4. Pengembangan kondisi psikologis yang menunjang berlangsungnya proses konseling.
5. Upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam proses konseling.
6. Pengkajian dan pengembangan teori-teori psikologi untuk diterapkan ke dalam pelayanan konseling.
7. Pengkajian dan pengembangan teknologi dalam konseling.

Menurut Hartini dan Ariana (2016) Tujuan konseling adalah berdasarkan permasalahan dan karakteristik konseli, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan Motivasional  
Seorang konseli yang memiliki motivasi lemah, membutuhkan orang lain untuk dapat mendorong kekuatan motivasi internalnya. Kekuatan motivasi sendiri adalah generator yang mampu memberikan kekuatan energi dari dalam diri mereka sendiri untuk melakukan sesuatu guna mencapai tujuan tertentu. Karena tanpa adanya motivasi internal yang kuat, maka tujuan yang telah ditetapkan akan sulit tercapai.
2. Tujuan Edukatif  
Proses pembelajaran oleh konselor kepada konseli selama proses konseling, yang mana diharapkan peserta pembelajaran atau konseli berperan secara aktif melakukan perubahan-perubahan pada ketiga variabel kepribadian, dimana perubahan tersebut memberikan perubahan perilaku secara permanen.
3. Tujuan *Reinforcement*

*Reinforcement* ini diberikan oleh seorang konselor apabila karakteristik konseli bersifat dominan.

4. Tujuan *Development dan Enhancement* (Perkembangan dan Peningkatan)  
Tujuan ini merupakan sebuah proses keberlanjutan konseling yang ditetapkan oleh konselor.

Berdasarkan dengan uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan konseling adalah pemecahan masalah secara aktif menghubungkan antara konselor dan konseli, yang mana pemecahan masalah tersebut dilihat dari permasalahan itu sendiri dan karakteristik konseli dengan melakukan pengkajian untuk menemukan sumber utama permasalahan yang terjadi.

### **4.1.3. Exit Interview**

#### **4.1.3.1. Pengertian Exit Interview**

*Exit interview* merupakan salah satu metode atau cara yang dilakukan perusahaan untuk mendapatkan informasi mengenai alasan mengapa karyawan tersebut memilih mengundurkan diri dari perusahaan. Dengan dilakukannya *exit interview* memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan saran dan masukan mengenai persepsi karyawan tersebut terhadap perusahaan, yang mana dengan informasi tersebut dapat dilakukan analisa lebih lanjut oleh perusahaan sebagai langkah strategik untuk mendapatkan serta mempertahankan karyawan yang berkualitas.

Menurut Serrat (2017) *Exit Interview* merupakan cara untuk menangkap pengetahuan yang hanya dapat dilakukan satu kali dari karyawan yang mengundurkan diri (karyawan yang telah memutuskan untuk keluar dari karyawan).

Menurut Hom et.al (2020) *Exit Interview* merupakan cara umum untuk menilai motif pengunduran diri dengan penilaian tambahan untuk triangulasi.

Menurut Mokibelo (2020) *Exit Interview* adalah percakapan, dialog atau diskusi antara pemberi kerja dan karyawan yang mengakhiri layanannya dengan perusahaan atau organisasi karena suatu hal atau lainnya.

Menurut Houssein et al. (2020) *Exit Interview* merupakan wawancara keluar yang dapat memberikan wawasan berharga mengenai permasalahan nyata yang menyebabkan organisasi mengalami pergantian karyawan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *exit interview* adalah wawancara keluar yang dilakukan dengan mempertemukan pihak pemberi kerja dengan karyawan, untuk mengetahui informasi mendalam mengenai permasalahan yang menjadi alasan karyawan memilih untuk mengundurkan diri atau keluar sehingga mengakibatkan terjadinya pergantian karyawan.

#### 4.1.3.2. Tujuan *Exit Interview*

Tujuan *Exit Interview* adalah untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya mengenai alasan utama karyawan memilih untuk meninggalkan perusahaan dengan menggantinya melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, sehingga hasil wawancara tersebut dapat bermanfaat bagi keberlangsungan kehidupan perusahaan.

Menurut Anggiani (2015) Tujuan *Exit Interview* adalah membuat karyawan yang mengundurkan diri memberikan penjelasan mengenai alasan mereka keluar.

Menurut T, Sree (2023) Tujuan *Exit Interview* adalah bukan hanya mengumpulkan umpan balik dari tenaga kerja yang ada, tetapi dapat digunakan untuk melakukan perbaikan organisasi, sekaligus menunjukkan bahwa anggota staf dihargai.

Menurut Guptha (2023) Tujuan *Exit Interview* adalah untuk memperoleh informasi mengenai alasan meninggalkan organisasi.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan tujuan dari *exit interview* adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai alasan karyawan tersebut keluar dari perusahaan, yang nantinya informasi tersebut dapat dijadikan perbaikan atau evaluasi bagi perusahaan dan sebagai langkah untuk karyawan merasa lebih dihargai.

#### 4.1.4. Retensi Karyawan

##### 4.1.4.1. Pengertian Retensi Karyawan

Retensi karyawan adalah suatu bentuk upaya dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan karyawannya yang memiliki potensi untuk dapat terus berkolaborasi dan berkembang bersama perusahaan sebagai langkah mencapai tujuan perusahaan. Karena jika perusahaan tidak dapat menghargai karyawannya, memungkinkan para karyawan memiliki rasa ingin meninggalkan perusahaan yang besar. Hal ini akan berpengaruh terhadap aktivitas perusahaan, yang mana apabila angka *turnover* karyawan cukup tinggi akan berpengaruh terhadap biaya-biaya yang dikeluarkan, seperti biaya operasional perusahaan dalam melakukan perekrutan karyawan baru. Sehingga perusahaan perlu melakukan tindakan untuk mensejahterakan karyawan agar karyawan tersebut dapat bertahan di perusahaan.

Menurut Mathis & Jackson dalam Juliana & Hendriati (2020) Retensi karyawan merupakan upaya yang dilakukan untuk mempertahankan karyawan agar tetap berada didalam organisasi sebagai upaya mencapai tujuan organisasi tersebut dengan jangka waktu tertentu.

Menurut Krishnamoorthy & Aisha (2022) Retensi karyawan adalah istilah yang digunakan dalam manajemen bisnis untuk mengilustrasikan upaya suatu perusahaan dalam mempertahankan karyawan atau pekerjaannya saat ini.

Menurut Sutrisno dalam Wijaya (2022) Retensi karyawan merupakan suatu usaha untuk mempertahankan karyawan potensial supaya tetap loyalitas di tempat perusahaan mereka bekerja.

Menurut Millena & Mon (2022) Retensi karyawan merupakan suatu peraturan atau praktik yang dilakukan untuk menjaga karyawan agar tetap bertahan di perusahaan dalam jangka waktu yang lebih lama.

Menurut Sari et al. (2024) Retensi karyawan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam membuat atau mempertahankan karyawannya dengan memberikan lingkungan kerja yang baik dan nyaman.

Berdasarkan dengan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa retensi karyawan adalah suatu upaya atau usaha yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang potensial agar bertahan dengan jangka waktu yang lebih lama di perusahaan.

#### **4.1.4.2. Faktor-Faktor Penentu Retensi Karyawan**

Menurut Mathis & Jackson dalam MS et al. (2022) mengemukakan bahwa faktor-faktor penentu organisasi adalah sebagai berikut :

1. Komponen organisasi  
Beberapa komponen organisasional mempengaruhi karyawan dalam mengambil keputusan apakah memilih untuk meninggalkan perusahaan atau bertahan. Perusahaan yang memiliki budaya dan nilai yang positif serta berbeda akan memiliki nilai tingkat retensi yang tinggi dan perputaran karyawan yang rendah.
2. Peluang karir organisasi  
Pengembangan karir dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat retensi karyawan, seperti halnya dilakukan pelatihan dan konseling karir, untuk mengembangkan kemampuan yang mereka miliki, sehingga perusahaan mendapatkan hasil yang lebih optimal.
3. Penghargaan  
Penghargaan ini memiliki bentuk nyata berupa gaji, intensif dan tunjangan. Karena karyawan cenderung bertahan apabila memperoleh penghargaan yang kompetitif, penghargaan berdasarkan kinerja mereka, pengakuan terhadap karyawan, tunjangan serta bonus spesial.
4. Rancangan tugas dan pekerjaan  
Rancangan tugas dan pekerjaan merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi retensi karyawan. Karena rancang tugas dan pekerjaan ini perlu memperhatikan unsur tanggung jawab, fleksibilitas karyawan, lingkungan atau kondisi kerja yang baik (faktor fisik dan non-fisik), dan keseimbangan kerja atau kehidupan karyawan.
5. Hubungan karyawan  
Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi retensi karyawan adalah hubungan karyawan, yang berupa perlakuan adil, diskriminatif bagi karyawan, dukungan supervisor/manajemen, serta hubungan karyawan dengan sesama karyawan.

Menurut Junawan et al. (2023) Faktor-faktor yang mempengaruhi retensi sendiri adalah sebagai berikut :

1. Insentif  
Pemberian insentif yang tepat membantu meningkatkan memotivasi dan kinerja karyawan. Insentif yang baik tidak hanya dalam bentuk uang, tetapi juga dalam bentuk non-tunai, seperti pengakuan ditempat kerja, promosi jabatan, peluang pengembangan profesional, jam kerja yang fleksibel, dan tunjangan kesehatan serta tunjangan lainnya.
2. Keterlibatan Karyawan  
Keterlibatan karyawan dapat menjadi penilaian tersendiri untuk mempertimbangkan karyawan tersebut tetap menjadi karyawan atau tidak. Keterlibatan kerja yang tinggi menghasilkan kinerja yang lebih baik dan membantu untuk menghindari penurunan kinerja.
3. Lingkungan kerja yang mendukung  
Penting bagi suatu perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang dapat memotivasi, melalui komunikasi yang efektif, melakukan evaluasi kinerja karyawan, pembinaan dan pengembangan karyawan, serta menjamin keadilan dan kesetaraan kesempatan di dalam perusahaan.

Berdasarkan dengan uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menjadi penentu retensi karyawan berhubungan erat dengan bagaimana suatu perusahaan memperlakukan karyawannya, baik dalam segi kehidupan karyawan atau pemberian timbal balik yang diberikan perusahaan. Dimana perusahaan tidak hanya dapat memberikan insentif dalam tunai, namun pemberian non-tunai pun diperlukan untuk membuat karyawan merasa lebih di hargai sehingga mengurangi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

#### **4.1.4.3. Tujuan Retensi Karyawan**

Tujuan Retensi karyawan adalah meminimalisir terjadinya perputaran karyawan yang tinggi, sehingga perusahaan dapat mempertahankan dan memaksimalkan kinerja karyawan di dalam perusahaan dan hasil yang didapatkan optimal.

Menurut Hastuti et al. (2023) terdapat beberapa tujuan retensi karyawan bagi perusahaan, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan Produktivitas Karyawan.
2. Meningkatkan disiplin dan menurunkan absensi karyawan.
3. Meningkatkan loyalitas dan menurunkan *turnover* karyawan.
4. Memberikan ketenangan, keamanan, dan kesehatan karyawan.
5. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya.
6. Meperbaiki kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan.
7. Mengurangi konflik serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Menurut Lingawatie dalam MS et al. (2022) dalam mempertahankan karyawan memiliki tujuan:

1. Kelangsungan Organisasi

Setiap organisasi memiliki keinginan untuk dapat bertahan lebih lama dalam jangka waktu yang tak terbatas. Hal ini bisa tercapai apabila didukung oleh seluruh anggota organisasi yang memiliki komitmen tinggi, kinerja yang baik, berprestasi, dan memberikan kontribusi yang optimal melalui tugasnya masing-masing.

2. Mempertahankan daya saing  
Memiliki daya saing yang tinggi merupakan impian setiap organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dapat mewujudkan pemilikan dan kemampuan mempertahankan daya saing.
3. Efisiensi  
Sumber daya manusia yang memiliki daya saing dan komitmen tinggi mendukung efisiensi organisasi. Apabila organisasi dapat mempertahankan karyawan yang berkualitas, maka biaya akan lebih efisien dibandingkan jika karyawan sering keluar masuk organisasi.
4. Mendukung tujuan karyawan  
Karyawan yang bertahan di dalam organisasi adalah mereka yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi optimal kepada organisasi.
5. Mendukung pengembangan organisasi  
Karyawan yang bertahan di dalam organisasi otomatis dapat mendukung pengembangan organisasi.
6. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan  
Seorang karyawan dikatakan produktivitasnya meningkat, apabila mampu bekerja secara konsisten dan mampu menghasilkan kinerja lebih baik dari waktu ke waktu.

Berdasarkan dengan uraian diatas, kesimpulan yang dapat diambil mengenai tujuan retensi adalah mempertahankan karyawan dilakukan bertujuan untuk meningkatkan berbagai aktivitas organisasi yang berkaitan dengan karyawan, baik sebagai pendukung pengembangan organisasi ataupun efisiensi organisasi itu sendiri.

#### 4.1.5. Penelitian Sebelumnya

Tabel 4.1 Penelitian Sebelumnya

No.	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Widya Nindi Pratiwi, Kokom Komariah, Dicky Jhoansyah. 2020 <i>Turnover Intention</i> Berdasarkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retensi Karyawan</li> <li>• Insentif</li> <li>• <i>Turnover Intention</i></li> </ul>	Retensi Karyawan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komponen organisasi</li> <li>• Peluang karir</li> </ul>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis penelitian dilakukan secara	1. Retensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

No.	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	Retensi Karyawan dan Insentif		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penghargaan</li> <li>• Rancangan tugas</li> <li>• Hubungan karyawan</li> </ul> <p>Insentif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan</li> <li>• Kinerja</li> <li>• Lama karyawan bekerja</li> <li>• Senioritas</li> <li>• Keadilan</li> <li>• Evaluasi jabatan</li> </ul> <p><i>Turnover Intention</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niat untuk keluar</li> <li>• Mencari pekerjaan</li> </ul>	deskriptif dan asosiatif	<p>munculnya <i>turnover intention</i> pada diri karyawan</p> <p>2. Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap munculnya <i>turnover intention</i></p> <p>3. Retensi karyawan dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i></p>
2.	Jumawan , Hadita , Alfin Adam, Aldino Febriyanto , Muhammad Rizky Gemis, Ri'fan Ahmadi, Rizky Edi Nurdiansyah , Sandy Pangestu. 2023 Pengaruh Insentif Dan Komitmen Kerja Terhadap Retensi Karyawan Pada Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insentif</li> <li>• Komitmen Kerja</li> <li>• Retensi Karyawan</li> </ul>	<p>Insentif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja</li> <li>• Lama Kerja</li> <li>• Senioritas</li> <li>• Kebutuhan</li> <li>• Keadilan</li> <li>• Evaluasi Jabatan</li> </ul> <p>Komitmen Kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterlibatan Kerja</li> <li>• Loyalitas Karyawan</li> <li>• Kebanggaan</li> </ul>	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	<p>1. Insentif berpengaruh terhadap Retensi</p> <p>2. Komitmen Kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan</p> <p>3. Insentif dan Komitmen Kerja berpengaruh terhadap Retensi Karyawan</p>

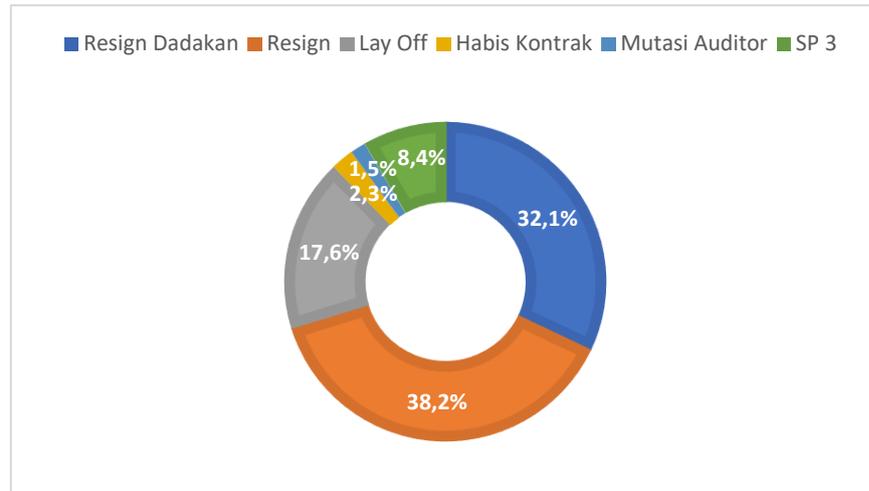
No.	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
			Karyawan pada Organisasi  Retensi Karyawan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peluang Karir di Organisasi</li> <li>• Hubungan Karyawa</li> <li>• Penghargaan</li> </ul>		
3.	Eli Retnowati, Utami Puji Lestari, Jahroni, Didit Darmawan, dan Arif Rachman Putra. 2021 Retensi karyawan yang ditinjau dari Kepercayaan dan Motivasi Kerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepercayaan</li> <li>• Motivasi Kerja</li> <li>• Retensi Karyawan</li> </ul>	Kepercayaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepedulian</li> <li>• Konsisten</li> <li>• Keterbukaan</li> <li>• Kompensasi</li> <li>• Intensi Menjalin Hubungan</li> </ul> Motivasi Kerja <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Physiological Safety</i></li> <li>• <i>Affiliation</i></li> <li>• <i>Self-Esteem</i></li> <li>• <i>Self-Actualization</i></li> </ul> Retensi Karyawan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potensi Pengembangan karir</li> <li>• Keadilan Bentuk Penghargaa</li> </ul>	Penelitian ini menggunakan teknik analisis yang digunakan adalah regresi dengan bantuan <i>software</i> SPSS.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. peran kepercayaan terbukti membentuk retensi karyawan</li> <li>2. Motivasi kerja memiliki peran untuk</li> <li>3. membentuk retensi karyawan</li> <li>4. Kepercayaan dan Motivasi Kerja Memiliki Peran Memperkuat Retensi Karyawan</li> </ol>

No.	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
			n Yang diberikan Kepada Karyawan		
4.	SreeYuktha T. (2023). Wawancara Keluar: Pendekatan untuk Retensi Karyawan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara Keluar</li> <li>• Retensi Karyawan</li> </ul>	<p>Wawancara Keluar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Retensi Karyawan</li> <li>• Pengembangan Karir</li> <li>• Dukungan Unggul</li> <li>• Lingkungan Kerja</li> <li>• Keseimbangan lingkungan kerja</li> </ul>	Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur untuk mendapatkan data primer dan dilakukan uji regresi	Wawancara keluar alat yang berguna dalam membantu bisnis mencapai tujuan pertumbuhan, stabilitas dan kepuasan personel.
5.	Dian Pratama Saputra Sembiring dan Evita Sandra .2021 <i>The Effect of Reward and Punishment to The Performance of PT. Telesindo Shop Tanjungpinang Employees.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reward</i></li> <li>• <i>Punishment</i></li> <li>• <i>Employee performance</i></li> </ul>	<p><i>Reward</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaji</li> <li>• Promosi</li> <li>• Bonus</li> <li>• Apresiasi dan Pengakuan</li> </ul> <p><i>Punishment</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hukuman Ringan</li> <li>• Hukuman Sedang</li> <li>• Hukuman Berat</li> </ul> <p><i>Employee performance</i></p>	Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jenis data primer dan sekunder	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reward</i> Berpengaruh Terhadap <i>Employee Performance</i></li> <li>2. <i>Punishment</i> Berpengaruh Terhadap <i>Employee Performance</i></li> <li>3. <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> Berpengaruh</li> <li>4. Positif Terhadap <i>Employee Performance</i></li> </ol>

No.	Nama Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Kerja</li> <li>• Kualitas <i>Output</i></li> <li>• Pelaksanaan Tugas yang Menggambarkan bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaan</li> </ul>		

#### 4.2. Fenomena Perusahaan

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan, salah satunya dengan meminimalisir terjadinya *turnover* yang tinggi ditengah kompleksnya persaingan bisnis. Tingginya *turnover* dapat menyebabkan rendahnya produktivitas, rendahnya motivasi kerja, rendahnya disiplin, rendahnya semangat kerja dan kecelakaan kerja (Armina & Etikariena, 2022). PT sumoda Tama Berkah telah berdiri sejak tahun 2013 sebagai perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman. Dalam perkembangannya, tidak terlepas dari berbagai tantangan yang harus di hadapi, termasuk tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia didalamnya. Berdasarkan dengan data yang didapatkan dari perusahaan, pada tahun 2021 hingga tahun 2023, terdapat 38,2% karyawan melakukan *resign* sesuai dengan standar operasional perusahaan, sebesar 32,1% karyawan melakukan *resign* dadakan atau tidak sesuai dengan SOP, sekitar 8,4% karyawan mendapatkan surat peringatan ke-3 dari perusahaan, pihak perusahaan melakukan pemecatan karyawan sebesar 17,6%, karyawan yang habis kontrak tidak diperpanjang sebanyak 2,3%, dan 1,5% terdapat mutasi auditor.



Sumber : HR PT Sumoda Tama Berkah

Keadaan ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan PT Sumoda Tama Berkah, untuk dapat meminimalisir lebih tingginya tingkat *turnover*. *Turnover* dalam dunia bisnis merupakan hal yang wajar, namun dapat menjadi indikasi masalah bagi perusahaan jika terjadi *turnover* yang tinggi, karena biaya yang timbul akibat *turnover* yang tinggi akan membebani perusahaan dan berdampak pada performa perusahaan, baik secara keuangan ataupun non-keuangan (Rijasawitri et al, 2020). Tingginya tingkat *turnover* bahkan mengakibatkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mereka mengetahui bahwa proses rekrutmen yang telah dilakukan untuk memilih staf yang berkualitas menjadi hal yang sia-sia, karena staf tersebut telah memilih perusahaan yang lain (Tigau et al, 2022). Sehingga penting bagi sebuah perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang berbakat dan potensial untuk stabilitas dan pengembangan perusahaan. Karena *turnover* selain meningkatkan biaya perekrutan dan pelatihan, adanya penggantian karyawan juga berdampak pada produktivitas dan citra perusahaan di mata kolega perusahaan serta menyebabkan terjadinya ketidakstabilan informasi dan karyawan lainnya yang bertahan mendapatkan pekerjaan tambahan akibat kekosongan karyawan. Akibatnya menciptakan semangat kerja yang rendah, kinerja yang rendah, dan kurangnya antusias (Nurfahrani et al, 2023).

Mengacu pada hasil wawancara keluar (*Exit Interview*) yang telah dilakukan pada bulan Maret hingga Agustus 2023 dari 10 orang yang telah di wawancarai oleh PT Sumoda Tama Berkah, karyawan meninggalkan perusahaan dengan alasan tertinggi, yaitu memilih tawaran perusahaan lain dan keluarga, persentase keduanya masing-masing sebesar 20%. Dimana alasan tersebut dipilih karena perusahaan lain menawarkan gaji dan tunjangan yang lebih menarik dan untuk alasan keluarga, karyawan tersebut harus merawat orang tua yang sakit ataupun menuruti keinginan keluarga untuk bekerja di lingkungan terdekat mereka. Sisanya memiliki persentase masing-masing 10%, seperti sakit, kompensasi, kembali ke daerah asal, melanjutkan pendidikan, memiliki usaha sendiri, dan mencari pengalaman baru.



Gambar 4.2 Data Persentase Report Exit Interview Maret-Agustus 2023

Sumber : HR PT Sumoda Tama Berkah

Penting bagi sebuah perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang berbakat dan potensial untuk stabilitas dan pengembangan perusahaan. Langkah mempertahankan karyawan ini memungkinkan perusahaan untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan, seperti tingkat *turnover* yang tinggi dan pengeluaran biaya yang lebih besar.

### 4.3. Deskripsi Kegiatan Magang/Praktik Kerja

#### 4.3.1. Kegiatan Magang

Magang sebagai kegiatan praktik secara langsung yang dilakukan oleh mahasiswa kepada perusahaan tertentu, membantu mahasiswa dalam mendapatkan pengalaman baru, bentuk implementasi pembelajaran yang telah dilakukan selama perkuliahan serta gambaran tentang dunia kerja, sehingga hal ini menjadi persiapan tersendiri untuk penulis dalam menghadapi persaingan dunia kerja. Adapun selama dua bulan pelaksanaan kegiatan magang yang penulis lakukan, tugas yang diberikan berupa kegiatan rutin berfokus pada program retensi karyawan, seperti mengelola media “Halo Darmi” dan ikut serta dalam melakukan *exit interview*. Selain itu kegiatan tidak rutin, seperti pembuatan surat PKWT, membantu dalam kegiatan *in house training* untuk pramusaji baru dan lain sebagainya.

“Halo Darmi” merupakan media layanan konseling yang difasilitasi oleh perusahaan untuk menampung keluhan, curhatan, ataupun saran bagi karyawan PT Sumoda Tama Berkah. Pada proses pengelolaan “Halo Darmi” hal yang dilakukan adalah dengan memeriksa secara berkala formulir pengaduan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaduan baru yang masuk. Formulir tersebut menggunakan alat bantu *google* formulir, dimana jika terdapat pengaduan baru yang masuk, pelapor atau pihak

yang memberikan pengaduan akan dihubungi untuk mengetahui detail dari permasalahan yang terjadi dan dibuatkan *ticket* pengaduannya. Selain itu, penulis juga harus berdiskusi dengan pihak-pihak yang bersangkutan dan melaporkan kepada pihak yang memberikan pengaduan terkait progres permasalahan yang dikeluhkan atau saran serta membuat rekapan hasil progres pengaduan tersebut.

Wawancara keluar (*exit interview*) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui alasan karyawan mengajukan *resign* atau memilih untuk keluar dari perusahaan. Pada kegiatan ini penulis membantu *staff HR* untuk melakukan wawancara dengan menghubungi pihak terkait untuk membuat kesepakatan waktu diadakannya *exit interview*. Selama proses *exit interview* penulis bertugas untuk membuat *link* pertemuan, membuat report hasil *exit interview* dan penulis juga bertugas mewakili *staff HR* apabila berhalangan melakukan *exit interview*.

#### 4.3.2. Rincian dan Output Kegiatan Magang

Berikut ini merupakan rincian dan output kegiatan selama penulis melaksanakan program magang yang dilakukan sejak 12 Juli sampai dengan 15 September 2023.

Tabel 4.2 Rincian dan Output Kegiatan

##### 1. Kegiatan Minggu Ke-1

Hari, Tanggal	Kegiatan	Output Kegiatan
Rabu, 12 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mencari informasi mengenai beberapa jenis gaya kepemimpinan serta indikator dari masing-masing jenis gaya kepemimpinan.</li> <li>Mengikuti kegiatan pengenalan <i>Company Profile</i> serta pengenalan Divisi MSDM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengetahuan dan hasil rangkuman jenis gaya kepemimpinan beserta indikatornya</li> <li>Pengetahuan mengenai PT Sumoda Tama Berkah.</li> </ul>
Kamis, 13 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mencari informasi terkait alat pengukuran gaya kepemimpinan.</li> <li>Menghubungi para pelapor di “Halo Darmi” terkait keluhan atau saran untuk mengetahui lebih detailnya dan membuat tiket pengaduan sebanyak 4 orang.</li> <li>Menghubungi para karyawan yang mengajukan <i>resign</i> untuk melakukan <i>exit interview</i> sebanyak 6 orang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengetahuan mengenai alat pengukuran apa aja yang dapat di gunakan untuk mengetahui jenis gaya kepemimpinan.</li> <li>Mengetahui lebih detail terkait permasalahan yang di laporkan.</li> <li>Kesepakatan tanggal dan waktu <i>exit interview</i>.</li> </ul>
Jumat, 14 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat rekapan terkait pengaduan di “Halo Darmi”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arsip hasil rekapan “Halo Darmi”.</li> </ul>

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
	<p>pada <i>spreadsheet</i> yang telah disediakan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ikut serta dalam melakukan <i>exit interview</i> kepada karyawan yang telah dihubungi melalui media whatsapp dan telah ditentukan tanggal kesepakatannya, total 2 karyawan dengan membuat <i>report exit interview</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui cara melakukan <i>exit interview</i> pada PT Sumoda Tama Berkah serta <i>report exit interview</i>.</li> </ul>

## 2. Kegiatan Minggu Ke-2

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Senin, 17 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penginputan hasil tes MBTI dan PAPIKOSCTIK ke dalam <i>Spreadsheet</i> dengan template yang telah di sediakan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil tipe kepribadian karyawan yang melakukan tes MBTI dan PAPIKOSCTIK</li> </ul>
Selasa, 18 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penginputan terkait perubahan data gaji karyawan ke dalam web gaji.id.</li> <li>Melakukan <i>Follow Up</i> kepada karyawan yang akan melakukan <i>exit interview</i>.</li> <li>Menghubungi supervisor Area 1 untuk berdiskusi terkait pengaduan di “Halo Darmi”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data gaji yang telah tersesuaikan.</li> <li>Mendapatkan konfirmasi terkait</li> <li>Kehadiran kegiatan <i>exit interview</i>.</li> <li>Solusi dari permasalahan yang dilaporkan.</li> </ul>
Rabu, 19 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libur (Tahun Baru Islam 1445 H)</li> </ul>	
Kamis, 20 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>update</i> status pada “Halo Darmi” terkait pengaduan.</li> <li>Ikut andil dalam melakukan <i>exit interview</i> dan membuat <i>report</i> kepada 2 orang karyawan.</li> <li>Merekap data “Halo Darmi” Perdivisi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui progres permasalahan yang di laporkan</li> <li>Hasil <i>report exit interview</i>.</li> <li>Rekapan “Halo Darmi” perdivisi</li> <li>Rekapan data <i>turnover</i> tahun 2022-2023</li> </ul>

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Jumat, 21 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>update</i> status pada data <i>exit interview</i>.</li> <li>• Melakukan simulasi metode MSDT hingga <i>skoring</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekapitan yang telah melakukan <i>exit interview</i>.</li> <li>• Mengetahui cara kerja aplikasi MSDT.</li> </ul>

### 3. Kegiatan Minggu Ke-3

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Senin, 24 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penginputan terkait penjadwalan <i>shift</i> karyawan perwilayah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembaruan jadwal <i>shifting</i> karyawan perwilayah.</li> </ul>
Selasa, 25 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penginputan hasil tes menggunakan aplikasi metode MSDT hingga <i>skoring</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil tipe gaya kepemimpinan yang telah dilakukan <i>skoring</i>.</li> </ul>
Rabu, 26 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan persiapan untuk <i>In House Training</i> calon <i>Dairysta</i> (pramusaji).</li> <li>• Melakukan penginputan hasil tes MSDT dan melakukan analisis setiap tipe kepeimpinannya.</li> <li>• Melakukan perhitungan upah lembur karyawan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan untuk mendukung pelaksanaan <i>In House training</i> telah terpenuhi.</li> <li>• Hasil tipe gaya kepemimpinan dan analisis yang telah dilakukan <i>skoring</i>.</li> <li>• Mengetahui cara perhitungan upah lembur karyawan PT Sumoda Tama Berkah.</li> </ul>
Kamis, 27 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penginputan potongan gaji menggunakan aplikasi gaji.id, untuk selain karyawan yang berada di <i>office</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembaruan data potongan gaji yang telah di <i>input</i> sesuai dengan arahan pembimbing lapangan.</li> </ul>
Jumat, 28 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengecekan “Halo Darmi”</li> <li>• Menghubungi pelapor “Halo Darmi” terbaru untuk mengetahui detail yang dilaporkan.</li> <li>• Berdiskusi terkait pengaduan/ pelaporan “Halo Darmi” terbaru.</li> <li>• Melakukan penginputan hasil tes MSDT dan melakukan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui informasi terkait ada atau tidaknya pengaduan terbaru serta mengetahui detail permasalahan yang dilaporkan.</li> <li>• Mendapatkan alternatif solusi untuk menyelesaikan masalah yang dilaporkan.</li> <li>• Hasil tipe dan analisis gaya kepemimpinan</li> </ul>

Hari, Tanggal	Kegiatan	Output Kegiatan
	anlisis setiap tipe kepemimpinan	yang telah dilakukan <i>skoring</i> .

## 4. Kegiatan Minggu Ke-4

Hari, Tanggal	Kegiatan	Output Kegiatan
Senin, 31 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menghubungi SPV area terkait “Halo Darmi”.</li> <li>• Menghubungi pelapor untuk memberitahukan progres permasalahan.</li> <li>• Ikut serta dalam melakukan <i>interview</i> untuk calon pramusaji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendapatkan informasi terkait diskusi untuk menyelesaikan permasalahan yang dialporkan.</li> <li>• Informasi mengenai progres permasalahan yang dilaporkan tersampaikan.</li> <li>• Mengetahui bagaimana proses <i>interview</i> pada PT Sumoda Tama Berkah</li> </ul>
Selasa, 1 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penarikan data keterlambatan, untuk dilakukan validasi keterlambatan yang tertera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data keterlambatan yang tidak sesuai telah disesuaikan dan divalidasi kebenarannya.</li> </ul>
Rabu, 2 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat Surat Peringatan Pertama (SP 1) untuk driver yang melakukan pelanggaran.</li> <li>• Melakukan <i>Update Database</i> karyawan pada aplikasi gaji.id.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat peringatan SP 1</li> <li>• Data karyawan telah disesuaikan dengan data terbaru.</li> </ul>
Kamis, 3 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat surat PKWT untuk perpanjangan kontrak kerja.</li> <li>• Ikut serta dalam melakukan <i>interview</i> untuk calon pramusaji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat PKWT karyawan</li> <li>• Mengetahui bagaimana proses <i>interview</i> pada PT Sumoda Tama Berkah</li> </ul>
Jumat, 4 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan keperluan untuk <i>In House Training</i> dan ikut serta dalam kegiatan <i>In House Training</i>.</li> <li>• Melakukan pemeriksaan terhadap hasil <i>pre test</i> dan <i>post test</i>, yang dilakukan kepada peserta <i>In House Training</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan untuk mendukung pelaksanaan <i>In House Training</i> telah terpenuhi serta mengetahui proses <i>In House Training</i> PT Sumoda Tama Berkah</li> </ul>

## 5. Kegiatan Minggu Ke-5

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Senin, 7 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikut andil dalam melakukan <i>exit interview</i>.</li> <li>• Membuat <i>Report exit interview</i> dan melakukan <i>update</i> status yang telah melakukan <i>exit interview</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui alur proses <i>exit interview</i> PT Sumoda Tama Berkah serta hasil <i>Report exit interview</i>.</li> </ul>
Selasa, 8 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu merapihkan berkas lamaran per domisili.</li> <li>• Membantu tim <i>marketing</i> untuk membuat hadiah bagi <i>dairysta</i> (pramusaji) terpilih.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berkas tersusun sesuai domisili.</li> <li>• Pemberian hadiah dapat dilaksanakan sesuai <i>deadline</i>.</li> </ul>
Rabu, 9 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan analisis gaya kepemimpinan dengan metode MSDT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil analisis gaya kepemimpinan yang telah dilakukan skoring.</li> </ul>
Kamis, 10 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan analisis gaya kepemimpinan dengan metode MSDT.</li> <li>• Membantu tim <i>marketing</i> dalam membuat <i>gift</i> untuk <i>dairysta</i> (pramusaji).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil analisis gaya kepemimpinan yang telah dilakukan skoring.</li> <li>• Pemberian hadiah dapat dilaksanakan sesuai <i>deadline</i>.</li> </ul>
Jumat, 11 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penginputan hasil tes MSDT dan melakukan analisis setiap tipe kepeimpinannya.</li> <li>• Berdiskusi mengenai persiapan kegiatan kemerdekaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil tipe kepemimpinan dan analisis yang telah dilakukan skoring.</li> <li>• Tersusunnya teknis kegiatan kemerdekaan.</li> </ul>

## 6. Kegiatan Minggu Ke-6

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Senin, 14 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penginputan hasil tes MSDT dan melakukan analisis setiap tipe kepeimpinannya.</li> <li>• Melakukan diskusi terkait kegiatan kemerdekaan.</li> <li>• Membuat absen <i>online</i> untuk <i>dairysta</i> (Pramusaji) melalui aplikasi gaji.id.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil tipe kepemimpinan dan analisis yang telah dilakukan skoring.</li> <li>• Pembagian <i>jobdesk</i> dan mengetahui peralatan apa saja yang perlu disiapkan.</li> <li>• Absen online <i>dairysta</i> (pramusaji).</li> </ul>

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Selasa, 15 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan penginputan hasil tes MSDT dan melakukan analisis setiap tipe kepemimpinannya.</li> <li>• Melakukan diskusi terkait teknis kegiatan kemerdekaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil tipe kepemimpinan dan analisis yang telah dilakukan skoring.</li> <li>• <i>Rundwon</i> kegiatan kemerdekaan.</li> </ul>
Rabu, 16 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membeli dan menyiapkan kebutuhan untuk kegiatan kemerdekaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya perlengkapan yang dibutuhkan.</li> </ul>
Kamis, 17 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libur (Hari Kemerdekaan).</li> </ul>	
Jumat, 18 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan kebutuhan hadiah untuk kegiatan kemerdekaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hadiah kegiatan kemerdekaan.</li> </ul>

#### 7. Kegiatan Minggu Ke-7

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Senin, 21 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan seluruh kebutuhan lomba dan melakukan <i>jobdesk</i> kepanitiaan yang telah di rencanakan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seluruh kebutuhan telah disiapkan dan kegiatan berhasil sesuai dengan rencana yang telah disusun.</li> </ul>
Selasa, 22 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengecekan pada media “Halo Darmi”.</li> <li>• Menghubungi pelapor “Halo Darmi” terbaru untuk mengetahui detail yang dilaporkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui informasi terkait ada atau tidaknya pengaduan terbaru serta mengetahui detail permasalahan yang dilaporkan.</li> </ul>
Rabu, 23 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat rekapan hasil tes tipe kepemimpinan metode MSDT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi tipe kepemimpinan yang paling dominan dengan metode MSDT.</li> </ul>
Kamis, 24 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencari referensi terkait pelatihan <i>leadership</i>.</li> <li>• Membuat surat peringatan 1 dan 2 untuk karyawan yang melanggar SOP.</li> <li>• Menghubungi pelapor untuk memberitahukan progres permasalahan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi mengenai pelatihan <i>leadership</i>.</li> <li>• Surat SP 1 dan SP 2</li> <li>• Informasi mengenai progres permasalahan yang dilaporkan tersampaikan.</li> </ul>

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Jumat, 25 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat surat PKWT baik untuk karyawan baru ataupun perpanjangan kontrak kerja.</li> <li>• Ikut serta dalam melakukan <i>interview</i> untuk calon pramusaji.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat PKWT</li> <li>• Mengetahui poses <i>interview</i> PT Sumoda Tama Berkah serta membantu mendapatkan kandidat. yang sesuai dengan kualifikasi perusahaan</li> </ul>

## 8. Kegiatan Minggu Ke-8

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Senin, 28 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>penginputan</i> data jarak rumah <i>dairysta</i> (pramusaji) ke 10 outlet yang telah di tentukan.</li> <li>• Menjawab pertanyaan yang di ajukan oleh pelapor “Halo Darmi”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersusunnya data jarak tempat tinggal <i>dairysta</i> (pramusaji) dengan outlet yang telah ditentukan.</li> <li>• Informasi terkait hal yang dipertanyakan tersampaikan, sehingga pelapor tidak merasa diabaikan.</li> </ul>
Selasa, 29 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengecekan pada media “Halo Darmi”.</li> <li>• Menghubungi pelapor “Halo Darmi” terbaru untuk mengetahui detail yang dilaporkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui informasi terkait ada atau tidaknya pengaduan terbaru serta mengetahui detail permasalahan yang dilaporkan.</li> </ul>
Rabu, 30 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>penginputan</i> data terkait <i>payroll training</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersusunnya data <i>payroll training</i>.</li> </ul>
Kamis, 31 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengecekan pada media “Halo Darmi”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui informasi terkait ada atau tidaknya pengaduan terbaru.</li> </ul>
Jumat, 1 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjawab pertanyaan yang di ajukan oleh pelapor “Halo Darmi”.</li> <li>• Melakukan <i>penginputan</i> hasil tes MSDT dan melakukan analisis setiap tipe kepemimpinannya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi terkait hal yang dipertanyakan tersampaikan, sehingga pelapor tidak merasa diabaikan.</li> <li>• Hasil tipe kepemimpinan dan</li> </ul>

Hari, Tanggal	Kegiatan	Output Kegiatan
		analisis yang telah dilakukan skoring

## 9. Kegiatan Minggu Ke-9

Hari, Tanggal	Kegiatan	Output Kegiatan
Senin, 4 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu menyiapkan PKWT bulan september</li> <li>Melakukan penginputan data stok obat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat PKWT bulan september 2023.</li> <li>Data stok obat bulan september 2023</li> </ul>
Selasa, 5 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat surat peringatan ke-2 untuk karyawan yang melanggar SOP.</li> <li>Menghubungi pelapor untuk memberitahukan <i>progres</i> dan solusi permasalahan.</li> <li>Melakukan penginputan hasil tes MSDT dan melakukan analisis setiap tipe kepemimpinannya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat SP-2</li> <li>Informasi mengenai progres permasalahan yang dilaporkan tersampaikan.</li> <li>Hasil tipe kepemimpinan dan analisis yang telah dilakukan skoring</li> </ul>
Rabu, 6 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menghubungi pelapor untuk memberitahukan progres permasalahan.</li> <li>Melakukan penerjemahan jadwal kerja untuk <i>production &amp; warehouse</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi mengenai progres permasalahan yang dilaporkan tersampaikan.</li> <li>Hasil jadwal kerja yang telah diterjemahkan.</li> </ul>
Kamis, 7 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan persiapan untuk <i>In House Training</i> calon <i>Dairyista</i> (pramusaji).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kebutuhan untuk mendukung pelaksanaan <i>In House Training</i> telah terpenuhi.</li> </ul>
Jumat, 8 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengecekan pada media "Halo Darmi".</li> <li>Menghubungi pelapor "Halo Darmi" terbaru untuk mengetahui detail yang dilaporkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui informasi terkait ada atau tidaknya pengaduan terbaru serta mengetahui detail permasalahan yang dilaporkan.</li> <li>Mengetahui bagaimana kondisi outlet serta untuk</li> </ul>

<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan kegiatan visitasi ke-4 <i>outlet</i> “Susu Mbok Darmi”.</li> </ul>	mengetahui apakah <i>dairysta (pramusaji)</i> telah bekerja sesuai dengan SOP.

## 10. Kegiatan Minggu Ke-10

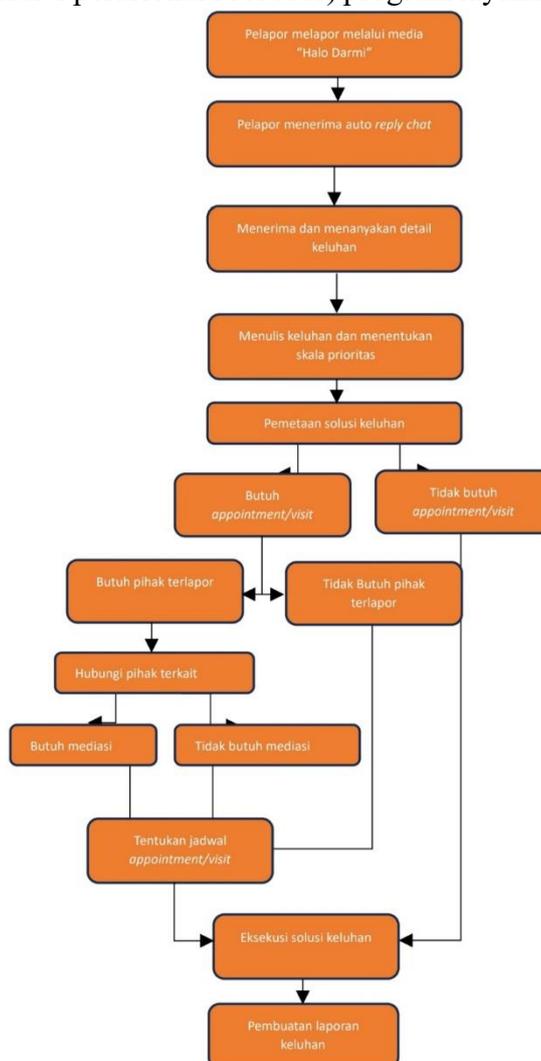
<b>Hari, Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Output Kegiatan</b>
Senin, 11 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengecekan pada media “Halo Darmi”.</li> <li>Menghubungi pelapor “Halo Darmi” terbaru untuk mengetahui detail yang dilaporkan.</li> <li>Melakukan <i>Update ticket</i> terkait pengaduan “Halo Darmi”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui informasi terkait ada atau tidaknya pengaduan terbaru serta mengetahui detail permasalahan yang dilaporkan.</li> <li><i>Ticket</i> terbaru telah ditambahkan kedalam data pengaduan untuk dapat ditindaklanjuti.</li> </ul>
Selasa, 12 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengecekan pada media “Halo Darmi”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui informasi terkait ada atau tidaknya pengaduan terbaru</li> </ul>
Rabu, 13 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengikuti Sosialisasi BPJS Kesehatan.</li> <li>Melakukan pengecekan serta penyesuaian kebutuhan P3K setiap outlet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui informasi terbaru terkait dengan BPJS kesehatan untuk kepentingan tunjangan karyawan.</li> <li>Kebutuhan P3K telah disesuaikan dengan kebutuhan <i>outlet</i>.</li> </ul>
Kamis, 14 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>follow up</i> kepada pelapor “Halo Darmi” untuk mengetahui detail yang dilaporkan.</li> <li>Menyusun laporan akhir magang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Untuk mengetahui detail permasalahan yang dilaporkan.</li> <li>Laporan akhir magang.</li> </ul>
Jumat, 15 September 2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat rekapan “Halo Darmi” sesuai dengan data pelaporan/pengaduan terbaru serta merapikan seluruh berkas selama proses magang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Untuk memastikan bahwa seluruh pengaduan/pelaporan telah diselesaikan dan untuk mengetahui</li> </ul>

Hari, Tanggal	Kegiatan	Output Kegiatan
		pemasalahan apa yang paling banyak dilaporkan sebagai evaluasi perusahaan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berkas magang yang telah dirapihkan akan dikembalikan kepada perusahaan.</li> </ul>

#### 4.4. Standar Operasional Prosedur Unit Pelaksanaan

Berikut dibawah ini merupakan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang terdapat pada PT Sumoda Tama Berkah Divisi Sumber Daya Manusia terkhusus pada program retensi karyawan, yaitu :

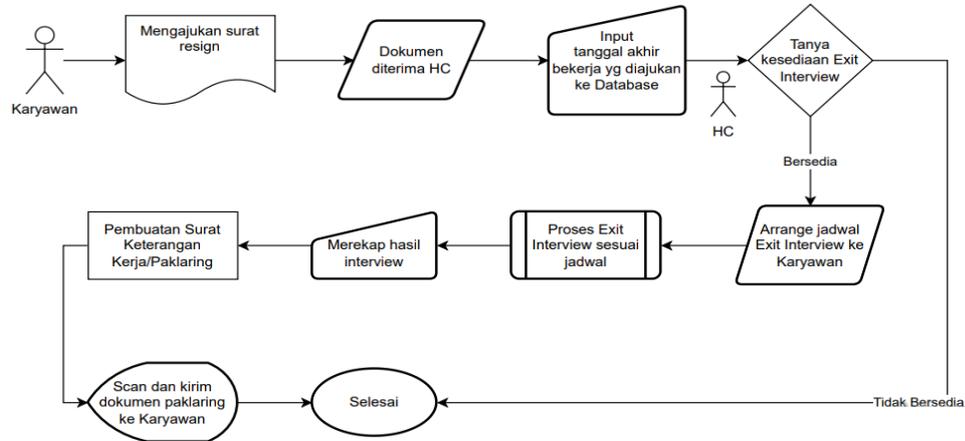
1. SOP (Standar Operasional Prosedur) program layanan konseling (Halo Darmi).



Gambar 4.3 Standar Operasional Prosedur Halo Darmi

Sumber: HR PT Sumoda Tama Berkah

## 2. Prosedur pelaksanaan *exit interview*



Gambar 4.4 Standar Operasional Prosedur *Exit Interview*

Sumber: HR PT Sumoda Tama Berkah

### 4.5. Permasalahan yang Ditemui Selama Kegiatan

Setiap perusahaan pernah mengalami permasalahan tersendiri terkait aktivitas yang dilakukan, tidak terkecuali dengan berbagai kegiatan yang dilaksanakan pada Divisi Sumber Daya Manusia PT Sumoda Tama Berkah. Selama pelaksanaan magang penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan kegiatan ataupun program-program yang dijalankan.

#### 1. Permasalahan pada program retensi karyawan

- a. Kurangnya penyebaran informasi dan kepercayaan karyawan mengenai media konseling “Halo Darmi”, karena penyebaran tersebut hanya melalui teks pada media *WhatsApp*, sehingga masih banyak karyawan yang belum mengetahui dan menyadari pentingnya penggunaan media “Halo Darmi” sebagai salah satu langkah menyelesaikan permasalahan yang mereka miliki terkait dengan pekerjaan.
- b. Selain itu, pada pelaksanaan “Halo Darmi” belum adanya perangkat dan nomor PIC khusus untuk melakukan komunikasi kepada karyawan, hal ini membuat terdapat karyawan yang merasa bingung karena di hubungi oleh beberapa pihak berbeda.
- c. Sistem perekaman media “Halo Darmi” masih belum digitalisasi yang optimal, dimana dalam pembuatan *ticket* kasus PIC harus menarik inti permasalahan serta harus melakukan *update* status dan memberitahukan perkembangan permasalahan secara manual.
- d. Aktivitas *exit interview* dan *interview* yang dilakukan secara daring memiliki kekurangan keterbatasan waktu pada media yang digunakan.

- e. Kurangnya konselor yang ahli dalam bidang konseling, serta belum adanya peninjauan lanjutan dan terbatasnya evaluasi terhadap penyelesaian pada setiap kasus layanan konseling.
  - f. Masih terdapat karyawan yang lebih memilih keluar dari perusahaan walaupun telah melakukan *exit interview*.
2. Permasalahan di luar program retensi pada Divisi Sumber Daya Manusia
    - a. Kurangnya kesadaran terhadap pentingnya penerapan *tagline* dalam sebagai identitas Mbok Darmi dan SOP dalam melayani pelanggan.
    - b. Masih manualnya cara pelaksanaan *pre-test* dan *post-test*, sehingga apabila peserta *in house training* cukup banyak, penilaian hasil tes memerlukan waktu yang cukup lama.

#### 4.6. Solusi Permasalahan yang Ditemui Selama Kegiatan

Masalah merupakan suatu hal yang perlu diatasi untuk memaksimalkan kegiatan yang dijalankan, karena apabila masalah tidak dapat diatasi dapat menyebabkan kegagalan suatu kegiatan ataupun program. Berkaitan dengan hal ini penulis memiliki pandangan terkait solusi dari masalah-masalah yang terjadi.

1. Solusi permasalahan media konseling/ program “Halo Darmi”
  - a. Melakukan sosialisasi dan memanfaatkan digitalisasi melalui media kreatif.

Berkaitan dengan permasalahan yang terjadi mengenai kurangnya penyebaran informasi dan kepercayaan karyawan, kegiatan sosialisasi dapat diterapkan sebagai salah satu langkah mengatasi masalah tersebut dengan memberikan informasi terkait program secara mendalam, seperti apa itu “Halo Darmi”, tujuannya, prosedur penggunaan, serta manfaat apa yang akan didapatkan. Sosialisasi sendiri didefinisikan sebagai upaya memperkenalkan informasi serta nilai maupun kebudayaan kepada orang atau pihak tertentu (Himawati et al, 2021). Melalui kegiatan sosialisasi ini selain perusahaan dapat memberikan pemahaman secara mendalam mengenai program, sosialisasi juga bisa dimanfaatkan untuk meyakinkan pentingnya penggunaan “Halo Darmi” kepada karyawan dalam membantu mengatasi permasalahan yang mereka alami tanpa harus khawatir identitas mereka disebarluaskan, karena seluruh keluhan yang terdapat pada pengaduan identitas pelapor akan dijaga kerahasiannya. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan dengan cara/metode, seperti pemberian ceramah singkat untuk menyampaikan sejumlah informasi didukung modul program, sesi tanya jawab digunakan sebagai pemberian kesempatan audiens mengetahui program lebih dalam melalui pertanyaan yang diajukan, dan sosialisasi yang difokuskan kepada pihak terkait (Ichsan et al, 2021).

Perkembangan zaman yang pesat karena luasnya berbagai penemuan dan pembaharuan yang dilakukan oleh manusia, bertujuan untuk dapat memudahkan serta menyejahterakan dalam menjalankan kehidupannya sehari-hari, salah satunya adalah teknologi. Pemanfaatan teknologi yang merambah hampir pada seluruh aspek kehidupan manusia saat ini menciptakan era baru, yaitu era digital. Perkembangan era digital salah satunya dibidang komunikasi (penggunaan internet melalui *smartphone*, laptop dan lainnya dengan berbagai fitur canggih yang telah disediakan untuk mempermudah dalam menyampaikan pesan melalui teks, lisan/panggilan suara dan video, gambar ataupun file video). Media kreatif adalah suatu hal yang dapat dimanfaatkan di era digitalisasi ini untuk melakukan komunikasi secara unik menggunakan visualisasi tertentu. Poster atau video kreatif singkat dengan mengkombinasikan gambar, tulisan, animasi ataupun elemen lainnya merupakan suatu media kreatif yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan suatu informasi, tidak terkecuali terkait program “Halo Darmi”. PT Sumoda Tama Berkah terkhusus Divisi Sumber Daya Manusia dapat memanfaatkan kedua media kreatif tersebut sebagai media informasi dan promosi mengenai program “Halo Darmi” untuk menarik minat karyawan dalam mengetahui informasi seputar program, karena tidak hanya sekedar menampilkan teks panjang, namun dengan dikombinasikan bersama visualisasi yang unik. Selain itu dalam memaksimalkan digitalisasi penyebaran informasi bisa dilakukan melalui media sosial yang dimiliki PT Sumoda Tama Berkah, seperti tiktok, instagram, youtube ataupun lainnya untuk memperluas informasi yang ingin disampaikan. Poster/*flyer* digital ataupun video singkat kreatif yang disebarakan melalui media sosial memiliki sifat yang fleksibel sehingga karyawan dapat mengakses kapanpun dan dimanapun menggunakan perangkat pribadi, hal ini memberikan kemudahan tersendiri bagi karyawan dalam mendapatkan informasi dan membantu memaksimalkan sosialisasi terkait “Halo Darmi”. Karena pada zaman yang modern dan serba digital, sosialisasi dalam bentuk narasi saja tidak cukup untuk menyampaikan pesan, namun juga diperlukan dukungan media dan teknologi (Winingsih, 2020).

- b. Menyediakan *smartphone* dan nomor telepon khusus PIC “Halo Darmi” sebagai pendukung komunikasi yang maksimal.

Kemajuan teknologi yang pesat saat ini memberikan kemudahan akses bagi manusia dalam melakukan aktivitas yang mereka lakukan, seperti halnya kemajuan pada bidang telekomunikasi. Adanya kemajuan ini membantu hubungan antar manusia menjadi tidak terbatas dalam hal komunikasi utamanya seperti jarak. *Smartphone* merupakan salah satu alat telekomunikasi yang digunakan hampir seluruh manusia di dunia.

Smartphone juga kini telah menjadi gaya hidup sebagian besar masyarakat (Febrina et al, 2021). Berbagai fitur yang tersedia dalam *smartphone* memberikan manfaat tersendiri bagi penggunanya, baik untuk aktivitas harian ataupun keperluan bisnis. PT Sumoda Tama Berkah sendiri telah memanfaatkan *smartphone* sebagai pendukung untuk melakukan aktivitasnya, seperti dalam pengelolaan media konseling/program “Halo Darmi”. *Smartphone* dimanfaatkan untuk melakukan komunikasi kepada para pelapor/ karyawan yang memberikan pengaduan melalui “Halo Darmi”, namun perangkat *smartphone* yang digunakan bukanlah perangkat yang dikhususkan untuk “Halo Darmi, karena *smartphone* tersebut masih menggunakan perangkat serta nomor pribadi PIC yang bertanggung jawab saat itu, hal ini mengakibatkan masih terdapatnya karyawan yang merasa kebingungan, karena nomor PIC dengan rentang waktu tertentu berbeda. Solusi yang dapat penulis berikan mengenai permasalahan tersebut adalah menyediakan perangkat *smartphone* & nomor telepon khusus, untuk memaksimalkan pengelolaan “Halo Darmi”, dengan ini apabila karyawan ingin mengetahui sesuatu terkait “Halo Darmi” tidak perlu merasa bingung ketika ingin menghubungi PIC, karena nomor yang digunakan untuk menghubungi, sama dengan nomor yang pernah melakukan komunikasi sebelumnya.

- c. Memiliki sistem pengaduan berbasis *website* yang dapat diakses melalui laptop ataupun perangkat *mobile* seperti *smartphone* oleh PIC dan Karyawan.

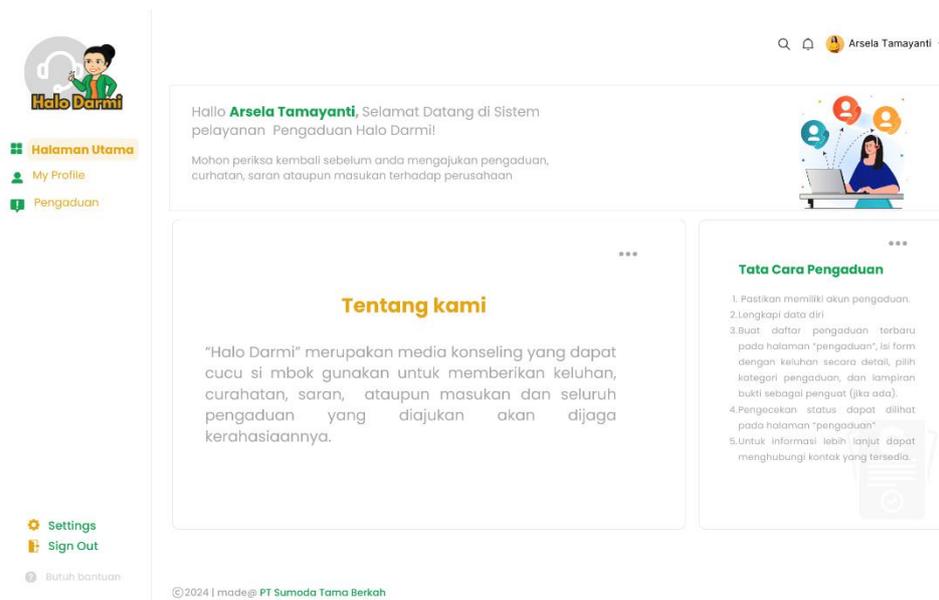
PT Sumoda Tama Berkah merupakan perusahaan yang tumbuh di era digitalisasi, hal ini membuat perusahaan harus mampu beradaptasi dengan cepat seiring berkembangnya teknologi. Teknologi memiliki pengaruh terhadap arah tujuan perusahaan, salah satunya ditandai dengan adanya teknologi-teknologi pendukung lini usaha dari berbagai bidang, yang mana tujuannya adalah untuk menghasilkan suatu informasi. Teknologi dan informasi menjadi penunjang terciptanya pengelolaan yang baik serta sarana integral yang berkaitan dengan perusahaan dan memberikan perubahan yang signifikan (Nuraeni et al, 2023). Maka dari itu teknologi bermanfaat aktif untuk menguatkan peran manusia, yaitu sebagai penyedia informasi dalam tugas dan proses, serta bertugas menjadi penyeimbang dan memudahkan kinerja manusia dalam menjalani tugas (Primawanti et al, 2022). Penggunaan teknologi dan kebutuhan informasi di bidang sumber daya manusia tidak kalah penting untuk menunjang aktivitas yang berkaitan dengan karyawan, seperti dalam memberikan pelayanan konseling karyawan. Program “Halo Darmi” merupakan media layanan konseling yang dapat digunakan untuk memberikan keluhan, curhatan, saran ataupun masukan bagi perusahaan. Selama pelaksanaan program,

“Halo Darmi” belum memiliki web khusus baik untuk PIC ataupun karyawan, karena masih menggunakan *google* formulir sebagai media pendukung keberlangsungan program. Maka dari itu untuk mendukung digitalisasi lebih optimal dapat dibuatnya sistem pengaduan berbasis web khusus untuk program “Halo Darmi” yang dapat di akses oleh PIC dan karyawan, untuk membantu mempermudah pengelolaan “Halo Darmi” jika pengaduan semakin banyak.

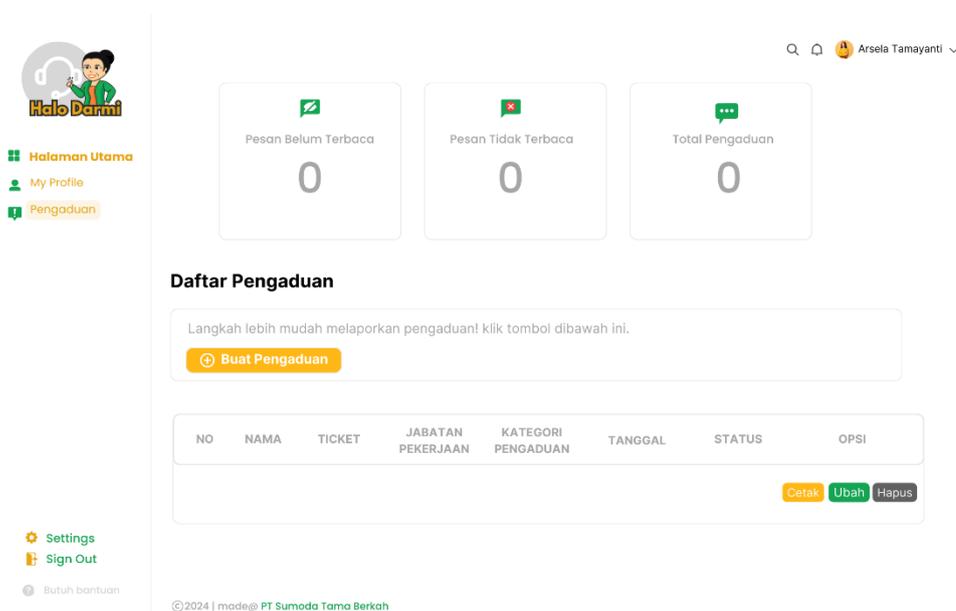
Penelitian sebelumnya dari Nuraeni et al., 2023. Penerapan sistem informasi berbasis *website* digunakan sebagai pelayanan pengaduan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun bagi pasien/masyarakat. Selain itu, penerapan *website* pengaduan ini digunakan untuk menghindari manipulasi data yang diterima serta kemudahan bagi petugas untuk mengelola data keluhan yang masuk dan dapat diproses dengan cepat. Beberapa gambaran yang dapat penulis berikan mengenai *website* “Halo Darmi” adalah sebagai berikut:



Gambar 4.5 Tampilan Awal Masuk Admin dan *User*



Gambar 4.6 Tampilan Halaman Utama User



Gambar 4.7 Tampilan Halaman Pengaduan User

**Buat Pengaduan**

Tanda \* Wajib Diisi

Tanggal Pengaduan\*

Jabatan Pekerjaan \*

Kategori Pengaduan

Terkait Pekerjaan  
 Curhatan Cucu Si Mbok  
 Saran  
 Masukan

Laporan Pengaduan\*

Kategori Pengaduan  
 Bukti dokumen berupa foto atau gambar dengan format .JPG, .PNG, .BMP, .PDF

Choose File No file chosen

©2024 | made@ PT Sumoda Tama Berkah

Gambar 4. 8 Tampilan Formulir Pengaduan *User*

**Halo Darmi**

Halo **Nidar Admin**, Selamat Datang di Sistem pelayanan Pengaduan Halo Darmi!

Pesan Belum Terbaca: 0

Pesan Tidak Terbaca: 0

Total Pengaduan: 0

February

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29		

©2024 | made@ PT Sumoda Tama Berkah

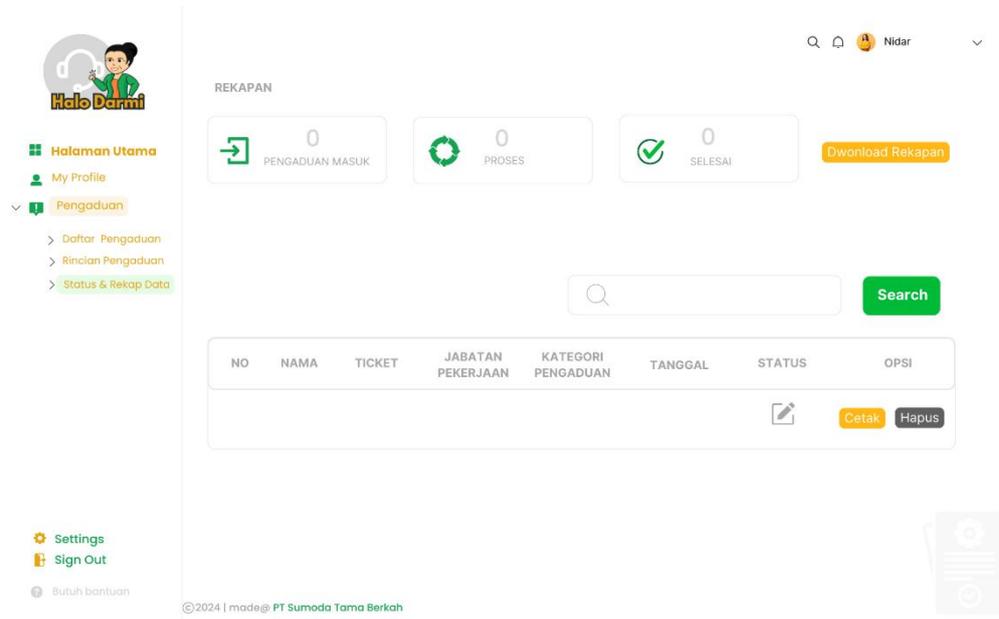
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Utama Admin

The screenshot displays the Admin Complaints Dashboard. On the left is a navigation menu with items: Halaman Utama, My Profile, Pengaduan (expanded), Daftar Pengaduan, Rincian Pengaduan, Status & Rekap Data, Settings, Sign Out, and Butuh bantuan. The main content area features three summary cards: 'Pesan Belum Terbaca' (0), 'Pesan Tidak Terbaca' (0), and 'Total Pengaduan' (0), each with a 'Lihat' button. Below these is a 'Daftar Pengaduan' section with a search bar and a 'Search' button. A table lists complaint details with columns: NO, NAMA, TICKET, JABATAN PEKERJAAN, KATEGORI PENGADUAN, TANGGAL, STATUS, and OPSI. The OPSI column contains buttons for 'Cetak', 'Balas', and 'Hapus'. The footer includes the copyright notice '©2024 | made@ PT Sumoda Tama Berkah'.

Gambar 4.10 Tampilan Daftar Pengaduan Admin

The screenshot shows the Admin Complaints Detail Page. The left navigation menu is identical to the dashboard. The main content area is divided into two sections: 'RINCIAN PENGADUAN' and 'RINCIAN BALASAN'. The 'RINCIAN PENGADUAN' section contains form fields for 'Tanggal Pengaduan', 'Jabatan Pekerjaan', 'Kategori Pengaduan' (with radio button options: Terikat Pekerjaan, Curhatan Cucu Si Mbok, Saran, Masukan), 'Laporan Pengaduan', and 'Bukti Pengaduan'. A 'Cetak Bukti Pengaduan' button is located below the 'Bukti Pengaduan' field. The 'RINCIAN BALASAN' section contains form fields for 'Tanggal Pengaduan', 'Status', 'Kategori Pengaduan' (with the same radio button options), 'Laporan Pengaduan', and 'Bukti Pengaduan'. The footer includes the copyright notice '©2024 | made@ PT Sumoda Tama Berkah'.

Gambar 4.11 Tampilan Halaman Rincian Pengaduan Admin



Gambar 4.12 Tampilan Halaman *Update* Status dan Rekap Data

- d. Menggunakan aplikasi premium atau media *whatsapp* dalam melakukan *exit interview*

Perusahaan dalam menjalankan fungsinya harus didukung sumber daya manusia yang memiliki potensial, karena peran sumber daya manusia sangat penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi bergantung pada standar SDM-nya (Gustiana et al, 2022). *Exit interview* merupakan salah satu langkah yang diterapkan oleh Divisi Sumber Daya Manusia PT Sumoda Tama Berkah, untuk mempertahankan karyawannya. Kegiatan *exit interview* dilakukan setelah Tim SDM menerima surat *resign*, melalui tatap muka apabila jarak tempat bekerja dekat dengan kantor dan daring melalui *google meet* apabila jarak lokasi kerja tersebut jauh. Selama pelaksanaan kegiatan terdapat beberapa kendala yang menjadi permasalahan seperti kendala jaringan dan keterbatasan waktu karena media yang digunakan, sehingga mengakibatkan kegiatan tidak dapat berjalan dengan seharusnya.

Perkembangan teknologi dengan berbagai inovasi membawa perubahan tersendiri bagi kehidupan manusia saat ini, contohnya dalam bidang komunikasi. *Google meet* merupakan layanan aplikasi video *conference* yang memungkinkan seseorang dua atau lebih dapat melakukan komunikasi walaupun dengan jarak yang berjauhan. Perusahaan memanfaatkan *google meet* sebagai media untuk melakukan kegiatan *exit interview*. Penelitian sebelumnya oleh Marliana et al., 2024, *google meet* digunakan untuk seleksi awal dan wawancara pada kegiatan *recruitment*

calon karyawan. Menurutnya melalui aplikasi tersebut dapat memperluas dalam menjaring calon karyawan dari berbagai wilayah serta mempermudah akses komunikasi antara PIC perusahaan dan calon karyawan, karena dapat diakses darimana saja. Pemanfaatan *google meet* telah diterapkan dalam kegiatan *exit interview*. Terkait dengan masalah keterbatasan waktu, perusahaan dapat menggunakan paket berbayar untuk mendapatkan akses yang lebih lama apabila tetap ingin menggunakan aplikasi *google meet* sebagai medianya, disamping *google meet* aplikasi *whatsapp* dapat menjadi solusi permasalahan keterbatasan waktu, yang mana aplikasi *whatsapp* menyediakan fitur *video call* yang dapat dimanfaatkan tanpa adanya batasan waktu tertentu dan tidak berbayar, sehingga perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya. Fitur panggilan *video call whatsapp* memungkinkan karyawan untuk berkomunikasi secara gratis, bahkan di lokasi terpencil, selain itu fitur ini juga memungkinkan kolaborasi lebih mudah dan pertemuan virtual yang efektif, dimana sangat membantu dalam meningkatkan produktivitas dan memecahkan permasalahan di tempat kerja (Ramdhani et al, 2023).

- e. Mempersiapkan konselor profesional dan melakukan peninjauan lanjutan terhadap laporan pengaduan serta melakukan evaluasi efektif terkhusus terkait layanan konseling.

Layanan konseling merupakan layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk mendukung karyawan dalam menyelesaikan permasalahan mereka, baik terkait pekerjaan ataupun hal lainnya. Sebuah konseling terjadi karena adanya interaksi antara konseli dengan konselor. Konseli tentunya memiliki masalah yang beragam tidak terkecuali permasalahan yang dihadapi oleh karyawan PT Sumoda Tama Berkah. Maka dari itu sebagai pendamping psikologis sekaligus penasihat penyelesaian masalah, membutuhkan seorang konselor yang profesional, karena pada prosesnya memerlukan kemampuan dan kewaspadaan konselor dalam memainkan peran berbeda pada setiap kasusnya (Ayub et al, 2022). Usaha dalam memberikan pelayanan yang efektif, konselor memiliki tuntutan untuk bersikap professional, sikap professional inilah yang disebut kode etik, karean sama dengan profesi lainnya konselor juga memiliki kode etik yang diatur oleh organisasi konselor disebut Asosiasi Bimbingan Konseling Indonesia (ABKIN) (Aniswita et al, 2021).

Program layanan konseling yang diterapkan oleh PT Sumoda Tama Berkah dapat dikatakan program yang cukup baru sebagai wadah bagi karyawan dalam menyelesaikan masalah mereka. Pada pelaksanaannya Divisi Sumber Daya Manusia memiliki tanggung jawab penuh akan program layanan konseling. Program ini menjadi tantangan tersendiri bagi Divisi Sumber Daya Manusia, salah satunya adalah menjadi seorang konselor. Anggota dalam divisi memang sudah sudah terbiasa melakukan aktivitas yang berhubungan dengan SDM diperusahaan, namun untuk menjadi konselor tidaklah mudah perlu mengerti kode etik dalam

melakukan konseling. Seorang konselor harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap saran ataupun masukan yang diberikan kepadanya, khususnya dari rekan seprofesi dengan pelaksanaan ketentuan-ketentuan tingkah laku profesional seperti yang diatur dalam kode etik (Isra, 2020). Mengenai hal tersebut perusahaan perlu mempertimbangkan siapa yang memang pantas menjadi seorang konselor, seperti dalam segi pendidikan, yaitu berasal dari jurusan psikologi. Minimnya karyawan yang memiliki pendidikan tersebut, perusahaan dapat mengkhususkan karyawan yang memang berasal dari Pendidikan psikologi untuk menangani program layanan konseling serta mengikutsertakan pada pelatihan ataupun sertifikasi mengenai konselor, untuk menambah wawasan ataupun kemampuan mereka dalam melakukan konseling, sehingga program yang dijalankan dapat berjalan sesuai yang direncanakan.

Setiap program memiliki standar operasional pekerjaan untuk melakukan aktivitas kegiatan tersebut, seperti halnya pada PT Sumoda Tama Berkah yang memiliki runtutan standar sebagai panduan melaksanakan program. Layanan konseling dilakukan secara *online* melalui tautan atau *google form*, dalam menyelesaikan permasalahan jika masalah dikatakan selesai tidak adanya peninjauan lanjutan. Peninjauan lanjutan yang dimaksud adalah untuk memastikan masalah tersebut benar-benar selesai, walaupun pihak perusahaan telah mengatakan kasus tersebut akan ditutup kepada karyawan yang melapor. Peninjauan ini tidak hanya sebagai alat untuk memastikan masalah tersebut telah selesai, namun dapat menjadi evaluasi bagi perusahaan baik terkait masalah yang dilaporkan, cara penyelesaian masalahnya hingga meminimalisir terjadinya hal yang sama dengan memikirkan langkah yang efektif untuk pencegahannya. Waktu peninjauan lanjutan dapat dilakukan selama satu minggu lamanya dari waktu perencanaan kasus tersebut akan ditutup. Adapun gambaran alur proses yang dimaksud penulis adalah sebagai berikut.



Gambar 4.13 Alur Layanan Konseling (Peninjauan Lanjutan)

Layanan konseling secara digitalisasi memang mempermudah akses karyawan, karena karyawan dapat melakukan konseling dimana pun mereka berada. Peluang digitalisasi tersebutlah yang dimanfaatkan oleh perusahaan, disamping itu juga perusahaan dapat memanfaatkan layanan konseling secara *face to face* sebagai langkah bagi perusahaan untuk membantu dalam memperoleh hasil konseling lebih optimal. Layanan konseling *face to face* dapat dilakukan dengan melakukan pertemuan secara langsung di kantor ataupun melalui media *conference*, yang mana pertemuan *face to face* tidak hanya untuk pada saat mediasi tetapi diterapkan dari awal proses konseling, dari cara inilah perusahaan dapat melakukan layanan konseling secara intensif. Karena melalui tatap muka selain dari topik pembicaraan yang akan didapatkan, konselor dapat mengetahui *body language*, nada suara, dan reaksi spontan yang muncul dari perasaan konseli. Gambaran proses alur layanan konseling secara *face to face* yang penulis maksud adalah sebagai berikut.



Gambar 4.14 Alur konseling *face to face*

Program yang dijalankan pasti memiliki tujuan bagi pengembangan perusahaan yang lebih baik, maka dari itu perlu adanya evaluasi sebagai langkah memperbaiki hal-hal yang menjadi kendala ataupun kesalahan selama pelaksanaan program. Evaluasi merupakan upaya menganalisis program layanan konseling untuk mengembangkan dan memperbaiki program dengan memberikan pertimbangan atau nilai berdasarkan kriteria, oleh karena itu adanya evaluasi dapat mengetahui keberhasilan layanan konseling, sehingga evaluasi penting guna melihat apakah program yang dirumuskan membawa dampak atau hasil tertentu pada konseli (Hidayat, 2020). Pembahasan evaluasi sebaiknya tidak hanya persoalan mengenai berapa laporan yang telah terselesaikan, namun perusahaan juga dapat membahas terkait apakah cara penyelesaian masalah tersebut efektif,

apakah layanan konseling ini memberikan kepuasan dan dampak kepada konseli, dan apakah pola konseling memberikan dampak positif bagi program, serta langkah selanjutnya untuk pengembangan program layanan konseling ini. Berdasarkan dengan pentingnya evaluasi, perusahaan perlu memikirkan cara evaluasi yang efektif, baik dengan membuat forum khusus untuk evaluasi pembahasan program serta membuat indikator pencapaian untuk program layanan konseling, sebagai acuan keberhasilan program ataupun indikator evaluasi itu sendiri.

- f. Menerapkan *Exit Interview* tidak hanya pada karyawan yang mengajukan *resign* serta meningkatkan teknik negosiasi untuk mempengaruhi karyawan agar tetap bertahan di perusahaan.

Perkembangan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran sumber daya manusia didalamnya. Sumber daya manusia merupakan aset penting yang perusahaan miliki, melalui pengetahuan dan keterampilannya membantu perusahaan untuk tetap kompetitif secara ekonomi (Darmawan et al, 2020). Pentingnya peranan mengenai sumber daya manusia atau karyawan, membuat perusahaan harus memiliki strategi yang baik untuk pengelolanya, sehingga sumber daya manusia atau karyawan dapat tetap loyalitas kepada perusahaan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi membantu perusahaan dalam mengurangi biaya lain terkait peningkatan kinerja serta terhindar dari karyawan yang memilih untuk berpindah tempat (Naufalia et al, 2022). Perusahaan PT Sumoda Tama Berkah berusaha untuk mempertahankan karyawannya melalui rentensi karyawan, salah satunya adalah dengan melakukan *exit interview*. *Exit interview* dilakukan oleh perusahaan bagi karyawan yang telah memberikan surat *resign* dan bersedia melakukan kegiatan wawancara ini. Realita dari penerapan program ini, masih banyaknya karyawan yang memilih meninggalkan dibandingkan tetap tinggal di perusahaan. Berdasarkan dengan apa yang terjadi, perusahaan dapat memanfaatkan *exit interview* bagi karyawan yang memiliki KPI (*Key Performance Indicator*) yang rendah, yang mana untuk mengetahui apa penyebab mereka semakin tidak produktif, melalui informasi yang didapatkan perusahaan dapat melakukan langkah lebih cepat untuk menemukan solusi permasalahan tersebut, sehingga perpindahan karyawan yang tinggi dapat di cegah. Kelancaran dari program membutuhkan kerja sama semua pihak, termasuk untuk mendapatkan KPI (*Key Performance Indicator*) tersebut Divisi Sumber Daya Manusia perlu berjasama dengan divisi lainnya. Tim SDM dapat melakukan pemanggilan melalui surat resmi ataupun visitasi mengunjungi karyawan tersebut untuk dimintai keterangan, sesuai jadwal yang ditentukan.

Wawancara merupakan komunikasi yang melibatkan dua pihak atau lebih yang dapat dilakukan secara tatap muka, terdiri dari *interviewer* dan *interviewee* untuk tujuan tertentu (Fadhallah, 2021). Secara umum, wawancara sendiri dilakukan untuk mendapatkan informasi ataupun mengumpulkan data, sama halnya dengan *exit interview* dilakukan untuk mengetahui penyebab karyawan memilih meninggalkan perusahaan,

melalui informasi inilah perusahaan dapat mengumpulkan data, yang mana informasi atau data tersebut dapat dijadikan evaluasi serta perencanaan pengembangan SDM selanjutnya. Pelaksanaan *exit interview* memerlukan *interviewer* yang ahli dalam bidangnya, karena mereka akan dihadapkan dengan karyawan memiliki keputusan untuk meninggalkan perusahaan, maka dari itu seorang *interviewer* perlu memiliki kemampuan negosiasi yang baik untuk dapat mempengaruhi karyawan agar tetap bertahan diperusahaan. Negosiasi adalah dialog antara dua orang atau lebih individu yang memiliki tujuan untuk mencapai suatu pengertian, menyelesaikan sebuah perbedaan, mendapatkan hasil dari dialog atau menghasilkan kesepakatan (Qatrunnada et al, 2021). Kesepakatan negosiasi *dalam exit interview* dapat berupa penawaran apa yang perusahaan miliki agar karyawan tersebut tetap tinggal diperusahaan, tentunya dengan pertimbangan kemampuan perusahaan dan juga kinerja karyawan tersebut.

2. Solusi di luar program retensi pada Divisi Sumber Daya Manusia
  - a. Memberikan *punishment* dan *rewards* untuk meningkatkan kesadaran diri *dairysta*/pramusaji dalam menerapkan *tagline* sebagai ciri khas perusahaan.

Persaingan bisnis yang pesat membuat perusahaan harus meningkatkan dalam segi pelayanannya. PT Sumoda Tama Berkah sebagai perusahaan yang bergerak dibidang makanan dan minuman, memiliki *tagline* khusus untuk memberikan *greeting* selamat datang pada *outlet* Mbok Darmi sebagai salah satu langkah dalam memberikan pelayanan terbaik mereka kepada konsumen. Namun pada kenyataan dilapangan masih saja terdapat *dairysta* atau pramusaji yang tidak menggunakan *tagline* tersebut sebagai *greeting* dalam menyambut konsumen, dimana hal ini merupakan pelanggaran SOP pelayanan konsumen. SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk menjamin kesesuaian dari aktivitas organisasi pada kebutuhan atau persyaratan tertentu (Manting et al, 2020). Maka dari itu solusi yang dapat diterapkan adalah pemberian *punishment*. Sebuah *punishment* diberikan pada saat tingkah laku seseorang yang diharapkan tidak sesuai dengan peraturan perusahaan (Pratama, 2022). Pemberian *punishment* tersebut dengan ketentuan apabila *tagline* tersebut tidak digunakan sampai dengan tiga hari dari hari pertama tidak menggunakan *tagline*. Pemantauannya sendiri dilakukan oleh *dairysta*/pramusaji senior yang berada di *outlet* disamping dengan CCTV, supervisor dan visit yang dilakukan tim SDM. Langkah yang dapat digunakan untuk mengantisipasi *fraud* (kecurangan) yang dilakukan oleh *dairysta*/pramusaji senior dan junior adalah dengan memberlakukan *punishment* yang sama, apabila salah satunya melanggar keduanya terkena *punishment* tersebut. Tujuan dari pemberian *punishment*

dilakukan untuk meningkatkan kesadaran diri, kedisiplinan serta efek jera dalam melakukan pelanggaran SOP yang telah diterapkan.

Setiap perusahaan ingin memiliki sumber daya manusia yang berkinerja baik. Selain memberikan *punishment* sebagai langkah meningkatkan kesadaran diri, kedisiplinan dan efek jera, perusahaan juga dapat memberikan *rewards* bagi *dairysta*/pramusaji yang selalu menerapkan SOP dengan baik, salah satunya masalah penerapan *tagline greeting* ini. Pemberian reward tersebut merupakan upaya perusahaan dalam memberikan balas jasa dari hasil kerja karyawan, sehingga dapat mendorong bekerja lebih giat dan berpotensi untuk dapat meraih prestasi dalam bekerja (Sembiring et al, 2021). Perusahaan dapat memberikan *rewards* berupa bonus kinerja, dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, misalnya *dairysta*/pramusaji tersebut sudah menerapkan tagline selama tiga bulan dan seluruh SOP diterapkan *dairysta*/pramusaji berhak mendapatkan bonus tersebut. Strategi pemberian *punishment* dan *rewards* dapat menjadi dorongan/motivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan (Ismah et al, 2023).

- b. Penerapan *google* formulir dan kode QR sebagai alat bantu *pre-test* dan *post-test* dalam kegiatan *In House Training*.

Persaingan global yang pesat ini, perusahaan dituntut dalam melakukan berbagai perubahan, baik internal ataupun eksternal, serta inovasi untuk dapat bertahan dan menyesuaikan diri dari para pesaing. Sumber daya manusia merupakan komponen yang sangat berharga bagi penentu kemajuan suatu perusahaan. Pelatihan sering kali menjadi cara yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pengembangan diri bagi karyawan. Program pelatihan adalah suatu kegiatan organisasi untuk meningkatkan kemampuan atau penguasaan individu dalam berbagai keterampilan dan teknik untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan beberapa tujuan, seperti tujuan pelatihan, pelatih yang memadai atau profesional, peserta berdasarkan kebutuhan, metode pelatihan sesuai dengan kebutuhan, sarana dan prasarana media yang digunakan, serta manfaat dari hasil pelatihan (Taurusyanti et al, 2023). *In house training* merupakan program pelatihan yang diterapkan PT Sumoda Tama Berkah dalam mengembangkan karyawannya, salah satunya untuk calon *dairysta*/pramusaji. *In house training* calon *dairysta*/pramusaji dilakukan untuk memberikan pengetahuan mengenai perusahaan lebih mendalam serta SOP yang harus diterapkan.

Selama pelaksanaan *in house training* rangkaian kegiatan *pre-test* dan *post-test* merupakan suatu hal yang penting, untuk mengetahui serta mengevaluasi dari hasil yang didapatkan sebelum dan sesudah mengikuti

pelatihan. Pelaksanaan *pre-test* dan *post-test* yang dilakukan oleh Divisi Sumber Daya Manusia PT Sumoda Tama Berkah, masih bersifat manual disamping pesatnya digitalisasi saat ini, sehingga membutuhkan waktu yang lama apabila jumlah peserta cukup banyak, karena sistem penilaian pun masih dilakukan secara manual, hal ini mengakibatkan rangkaian selanjutnya terganggu, dimana hasil *pre-test* biasanya diumumkan sebelum masuk kedalam inti kegiatan pelatihan. Solusi yang dapat diterapkan mengenai permasalahan tersebut menggunakan *google* formulir dan kode QR sebagai alat bantu ataupun media dalam pelaksanaan *pre-test* dan *post-test*. Melalui *google* formulir PIC dan peserta dapat mengetahui nilai secara *real-time*, yang dapat mempersingkat waktu untuk mengetahui hasil *pre-test* ataupun *post-test* tersebut. Kode QR digunakan untuk membagikan *link test* yang digunakan tanpa harus menghubungi/mengirimkan pesan berupa *link* tersebut kepada masing-masing peserta. *Google* formulir dan kode QR pun bersifat fleksibel dapat diakses melalui perangkat pribadi milik peserta, seperti *smartphone* ataupun laptop, selain itu dapat mempermudah PIC dalam mengelola *database* peserta setiap sesi pelatihannya. Evaluasi pembelajaran yang dilakukan melalui *google* formulir sangat disarankan untuk digunakan, karena penggunaanya mudah dan praktis (Halim, 2023).

## BAB V

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilakukan pada PT Sumoda Tama Berkah, selama kurang lebih dua bulan, maka kesimpulan yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Selama melaksanakan program magang MBKM mandiri ini, penulis mendapatkan pengetahuan, wawasan serta pengalaman baru, khususnya pada pengelolaan SDM pada Divisi Sumber Daya Manusia, seperti prosedur dalam menjalankan program retensi karyawan, yaitu layanan konseling dan *exit interview* supaya kegiatan dapat berjalan dengan baik sesuai keinginan perusahaan, selain itu penulis juga mendapatkan pengetahuan mengenai administrasi karyawan.
2. Penulis diberikan kesempatan magang oleh PT Sumoda Tama Berkah sebagai perusahaan yang bergerak dibidang makanan dan minuman, sehingga penulis dapat terlibat langsung ke dalam dunia profesional, hal ini membantu memberikan gambaran penulis mengenai bagaimana dunia kerja sesungguhnya yang akan dihadapi nantinya
3. Pelaksanaan program magang memberikan penulis pembelajaran mengenai *time management* dan tanggung jawab, dimana penulis harus dapat mengerjakan tugas sesuai dengan target waktu yang diberikan.
4. Terlepas dari pengetahuan, wawasan dan pengalaman, pada pelaksanaan magang penulis menemukan beberapa permasalahan, yaitu kurangnya penyebaran informasi dan kepercayaan karyawan mengenai media konseling “Halo Darmi”, belum adanya perangkat dan nomor PIC khusus untuk melakukan komunikasi kepada karyawan, sistem media “Halo Darmi” masih belum digitalisasi yang optimal sehingga beberapa hal yang berkaitan dengan kegiatan masih bersifat manual, kurangnya konselor yang ahli dalam bidang konseling, belum adanya peninjauan lanjutan terkait pengaduan selesai. Masalah pada program *exit interview* dan *interview* yang dilakukan secara daring memiliki kekurangan keterbatasan waktu pada media yang digunakan, masih terbatasnya evaluasi, serta masih adanya karyawan yang memilih meninggalkan perusahaan walaupun telah melakukan *exit interview* , selain itu terdapat permasalahan di luar program retensi, yaitu kurangnya kesadaran *dairysta*/pramusaji terhadap pentingnya penerapan *tagline* dalam sebagai identitas Mbok Darmi dan SOP dalam melayani pelanggan serta masih

manualnya *pre-test* dan *post-test* sehingga apabila peserta *In house training* cukup banyak, penilaian hasil tes memerlukan waktu yang cukup lama.

## 5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan dan kesimpulan rekomendasi atau saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Rekomendasi atau solusi terhadap permasalahan yang ditemukan  
Beberapa rekomendasi atau solusi yang dapat diberikan terkait permasalahan sebagai berikut :
  - a. Berkaitan dengan permasalahan yang terjadi mengenai kurangnya penyebaran informasi dan kepercayaan karyawan, langkah untuk mengatasi masalah tersebut dengan memberikan informasi terkait program secara mendalam melalui forum sosialisasi dengan melibatkan teknologi dan memanfaatkan digitalisasi melalui media kreatif, seperti penyebaran poster/*flyer* digital atau video singkat kreatif di media sosial PT Sumoda Tama Berkah.
  - b. Menyediakan *smartphone* dan nomor telepon khusus PIC “Halo Darmi” sebagai pendukung komunikasi yang maksimal, sehingga jika karyawan ingin mengetahui sesuatu terkait “Halo Darmi” tidak perlu merasa bingung ketika ingin menghubungi PIC, karena nomor yang digunakan untuk menghubungi, sama dengan nomor yang pernah melakukan komunikasi sebelumnya.
  - c. Memiliki sistem pengaduan berbasis *website* yang dapat diakses melalui laptop ataupun perangkat mobile seperti *smartphone* oleh PIC dan karyawan untuk mempermudah pengelolaan data, seperti pembuatan *ticket*, *update* status, dan rekapan.
  - d. Menggunakan aplikasi premium atau media *whatsapp* dalam melakukan *exit interview*, sebagai solusi keterbatasan waktu, sehingga komunikasi lebih efektif.
  - e. Pemberlakukan *punishment* dan *rewards* dengan ketentuan tertentu untuk meningkatkan kesadaran diri *dairysta*/pramusaji dalam menerapkan *tagline* sebagai ciri khas perusahaan atau SOP pelayanan.
  - f. Memanfaatkan *google form* dan kode QR dalam proses *pre-test & post-test*, untuk mempermudah dan mempersingkat waktu dalam melakukan penilaian dan penyebaran *link* kepada peserta *in house training*.
  - g. Mempersiapkan konselor profesional dan melakukan peninjauan lanjutan terhadap laporan untuk memastikan kasus telah selesai secara keseluruhan serta melakukan evaluasi yang efektif terkhusus layanan konseling untuk keberhasilan program.
  - h. Menerapkan *exit interview* kepada karyawan yang memiliki nilai KPI yang rendah serta perlunya peningkatan negosiasi bagi *interviewer* agar dapat mempengaruhi karyawan untuk tetap tinggal di perusahaan.

2. Rekomendasi tentang hal yang perlu diperbaiki oleh perusahaan terhadap peserta magang dan staf secara keseluruhan.

Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan pandangan penulis selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Selama pelaksanaan, peserta magang mendapatkan dukungan penuh, baik oleh pembimbing lapangan ataupun *staff* lainnya, namun sebaiknya perusahaan memiliki minimal satu perangkat cadangan perusahaan, seperti laptop untuk memfasilitasi peserta magang yang tidak memiliki perangkat tersebut.
- b. Meningkatkan kesadaran terhadap waktu, walaupun *staff* memiliki sifat yang fleksibel, namun harus tetap memperhatikan jam kedatangan apabila terdapat kegiatan yang memerlukan waktu datang lebih cepat dari biasanya.

3. Rekomendasi tentang hal yang perlu diperbaiki oleh program studi

Saran yang dapat penulis berikan untuk program studi adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan pembimbing bagi setiap mahasiswa yang melaksanakan magang MBKM mandiri, untuk mempermudah dalam melakukan komunikasi atau koordinasi terkait kegiatan magang.
- b. Memiliki format penilaian bagi mahasiswa yang melakukan magang, karena tidak semua perusahaan memiliki format penilaian dan terkadang meminta dari pihak instansi pendidikan.

Terkait dengan rekomendasi-rekomendasi yang diberikan, penulis menyadari masih adanya kekurangan. Maka dari itu diharapkan semua pihak yang terlibat dapat mempertimbangan dengan baik terhadap rekomendasi yang diberikan, untuk peningkatan yang lebih baik lagi dalam menunjang kelancaran segala aktivitas yang dilakukan dan hasil yang didapatkan sesuai dengan harapan yang telah direncanakan.

## BAB VI

### REFLEKSI DIRI

Pelaksanaan magang yang dilakukan selama dua bulan tentunya tidak luput dari manfaat pembelajaran selama masa perkuliahan yang memberikan hal-hal positif bagi penulis, seperti materi dasar mengenai sumber daya manusia serta pengembangannya, khususnya mengenai pemeliharaan karyawan. Penulis bersyukur mendapatkan ilmu tersebut, membantu penulis menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan program-program retensi karyawan selama pelaksanaan magang. Sehingga penulis dapat mengimplementasikannya secara langsung di dunia kerja.

Kegiatan magang yang dilakukan pada PT Sumoda Tama Berkah divisi sumber daya manusia memberikan manfaat bagi pengembangan *soft-skill* penulis melalui pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan, hal ini seperti meningkatkan kemampuan komunikasi penulis ketika dihadapkan baik secara langsung ataupun virtual melalui media *google meeting*, *zoom meeting* dan media sosial whatsapp dengan karyawan yang melakukan *exit interview/ interview* calon *dairysta* (pramusaji) serta para pelapor “Halo Darmi”. Kegiatan magang juga meningkatkan kemampuan adaptasi dan manajemen waktu penulis, yang mana adaptasi menjadi tantangan tersendiri bagi penulis untuk dapat beradaptasi dengan cepat lingkungan baru, menimbang keterbatasan waktu pelaksanaan magang serta manajemen waktu dipelajari oleh penulis untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai dengan *deadline* yang diberikan. Selain itu, melalui pelaksanaan magang ini meningkatkan kemampuan penulis dalam kerjasama tim, dengan pembagian kerja yang jelas, baik sesama rekan magang ataupun staf dan atasan di divisi sumber daya manusia. Kekurangan pelaksanaan kegiatan magang dalam pengembangan *soft-skill* adalah penulis belum mampu dalam menentukan keputusan yang cepat serta tepat, karena penulis masih harus bertanya dan berdiskusi kepada divisi-divisi terkait, seperti halnya pengambilan keputusan terhadap permasalahan pada pengaduan “Halo Darmi”.

Magang tidak hanya memberikan manfaat dalam meningkatkan *soft-skill*, dengan adanya kegiatan magang juga membantu dalam meningkatkan pengembangan kemampuan kognitif penulis, seperti kemampuan berbahasa melalui pekerjaan yang diberikan oleh pembimbing lapangan, yaitu untuk menghubungi karyawan yang melakukan pelaporan/pengaduan pada media “Halo Darmi” dan karyawan yang akan melakukan *exit interview*, untuk mengetahui detail pengaduan/pelaporan dan kesepakatan tanggal pelaksanaan *exit interview*. Selain itu, pelaksanaan magang mampu meningkatkan kemampuan penulis dalam memahami, menganalisis dan ketelitian terhadap pekerjaan yang diberikan, seperti mengidentifikasi permasalahan yang dilaporkan pada “Halo Darmi” dan *exit interview* untuk menarik kesimpulan atau inti permasalahan, menganalisis pelamar saat *interview*, menganalisis tipe kepemimpinan hasil tes MSDT, penerjemahan jadwal *shift* karyawan serta pekerjaan

lainnya yang berkaitan dengan ketiga hal tersebut. Kekurangan kemampuan kognitif yang penulis miliki adalah dalam menganalisis karakter seseorang, walaupun dengan kegiatan magang meningkatkan kemampuan analisis penulis namun menjadi kekurangan juga bagi penulis, seperti dalam proses *interview* calon *dairysta* (pramusaji).

Berdasarkan pengalaman magang yang penulis lakukan, kunci sukses dalam bekerja adalah meningkatkan rasa ingin tahu, memiliki keinginan terus belajar tentang hal baru di lingkungan kerja, memahami serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Selain itu, memperluas relasi dengan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik, sesama rekan kerja ataupun atasan berperan penting dalam mencapai kunci sukses berkerja, agar terciptanya lingkungan kerja yang nyaman untuk mendukung kualitas kerja yang baik. Dunia kerja tentunya tidak luput dari norma, budaya, dan peraturan, sehingga hal ini penting untuk diperhatikan, dipahami, dan diterapkan untuk menjaga nama baik diri sendiri dan perusahaan.

Pengalaman magang tidak hanya memberikan gambaran penulis mengenai kunci sukses dalam berkerja, dari pengalaman tersebut juga penulis mendapatkan gambaran terkait rencana perbaikan/pengembangan diri, karir, dan pendidikan selanjutnya. Untuk perbaikan/ pengembangan diri, penulis akan berusaha semaksimal mungkin mengevaluasi diri terhadap kekurangan ataupun kesalahan-kesalahan yang penulis lakukan selama melakukan pekerjaan magang dan penulis juga akan berusaha untuk terus belajar terkait hal-hal baru, seperti mengenai bagaimana cara untuk mengerjakan sebuah pekerjaan yang diberikan perusahaan serta hal lainnya yang membantu pengembangan diri penulis. Gambaran karir yang penulis dapatkan adalah mengenai arah pekerjaan yang dituju ketika telah lulus dari perkuliahan sedangkan untuk pendidikan lanjutan penulis ingin menerapkan ilmu yang dipelajari serta ilmu yang didapatkan pada saat magang di lingkungan kerja selanjutnya sebagai pertimbangan untuk mengambil langkah pendidikan selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Aljabar, S.IP., M.M.(2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anggiani, Dewi. (2015). *99+ Tips Jobs Interview*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Dharmayanti, Dr. Putu Ari S. Pd., M. Pd et. al. (2023). *Teori dan Pratikum, Layanan Konseling pada Prodi Bimbingan Konseling*. Bali: Nilacakra *Publishing House*.
- Fadhallah, Dr. R. A, S. Psi., M. Si. (2023). *Wawancara*. Jakarta: UNJ PRESS.
- Gupta, C. B. (2023). *ISC Business Studies for Class XII*. New Delhi: Goyal Brother Prakashan.
- Hartini, Nurul & Ariana, Atika Dian. (2016). *Psikologi Konseling*. Surabaya: Airlangga *University press*.
- Hartono, Dr M.Si & Soedarmadji, Boy S. Pd., M. Pd (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hastuti, Dwi, S.E., M.Sc et al. (2023). *Pengantar Bisnis, Manajemen Era Digital dan Sustainability*. Jambi: PT Senopedia Publishing Indonesia.
- Hom, Peter W et. al. (2020). *Employee Retention and Turnover*. New York: Taylor & Francis Group.
- Linggawatie. (2015). *Hubungan antara Work Life Balanced dan Retensi pada Karyawan Perempuan yang sudah Berkeluarga*. Surabaya: Universitas Widya Mandala.
- Mathis, Robert L., & Jackson, J. H. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- MS, Dr. M Zahari, SE., M.Si et al. (2022). *Manajemen SDM (Strategi Organisasi Bisnis Modern)*. Nusa Tenggara Barat: Seval Literindo Kreasi.
- Noor, Dr. H. R. Zulki Zulkifli, S.T., S.H., M.H., M. Kn., M.M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pendekatan Teori dan Praktis*. Yogyakarta : CV Budi Utama.

- R. Wayne Mondy dan Joseph J. Martocchio, 2016, *Human Resource Management - Fourteenth Edition - Global Edition, England, Pearson Education Limited*, hal : 24
- Serrat, Olivier (2017). *Knowledge Solutions Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance*. Mandaluyong: Asian Development Bank.
- Sari, Dr. Selvi Yona, S.E., M.M et al. (2024). Mengurai Turnover Intention, Strategi Mempertahankan Karyawan. Padang : CV. Gita Lentera.
- Suryani, Dr. Ni Kadek & Prof. Dr. John FoEh. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif*. Bali: Nilacakra *Publishing House*.

**Jurnal :**

- Ahmad (2021). "Manajemen SDM". Retrieved from Gramedia. Tersedia [www.gramedia.com](http://www.gramedia.com)
- Aniswita, Neviyarni, Mudjiran & Nirwana, H. (2021). Kode Etik Konseling: Teoritik dan Praksis. *Inovasi Pendidikan*, 8(1a).
- Anggraeni, R., & Elan Maulani, I. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Bisnis Modern. *Jurnal Sosial Teknologi*, 3(2), 94–98.
- Arina, P. Y. (2022). *Exit Interviews As A Tool To Reduce Parting Employees' Complaints About Their Former Employer and To Ensure Residual Commitment. Management Research Review*, 45(3), 381–397.
- Armina, S. N., & Etikariena, A. (2022). *The Effect of Human Resource Management Practices on Turnover Intention of Manufacturing Employees in Indonesia; the Mediation Role of Career Satisfaction. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(4), 29722–29733.
- Ayub, M., Nuryana, E., & Herdi, H. (2022). Peran Konselor Profesional Dalam Memanfaatkan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Abad 21. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(2), 53-62
- Azra, M. Z., & Kurniawan, D. (2021). Implementasi Konseling Industri dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Arara Abadi Distrik Nilo. *Journal of Guidance and Counseling*, 5(2), 233 –249.
- Darmawan, D., R. Mardikaningsih, E. A. Sinambela, S. Arifin, A.R. Putra, M. Hariani, M. Irfan, Y.R. Al Hakim, & F. Issalillah. (2020). *The Quality of Human Resources, Job Performance and Employee Loyalty. International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580-2592.
- Esa, M., Hasyim, A. W., & Rajak, A. (2022). TURNOVER INTENTION KARYAWAN DAN UPAYA PENCEGAHANNYA (Studi pada PT. Langgang Buana Perkasa). *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(8), 455-469.
- Evi, S. (2021). Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja Pegawai. *Ekono Insentif*, 15(1), 34–46.
- Farid, R., & Luvia, G. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Retensi Karyawan pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Batam. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 21–29.
- Febrina., Ariany, & Megawati. (2021). Aplikasi E-Marketplace Bagi Pengusaha Stainless Berbasis Mobile di Wilayah Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(1), 15–22.

- Gustiana, R., Taufik, H., & Achmad, F. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur *Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia*). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657–666.
- Halim, F. A. (2021). Pelatihan Penggunaan Aplikasi *Google Form, Puzzlemaker, dan Quizizz* sebagai Media Evaluasi Pembelajaran bagi Guru SDI Waemata. *Jurnal Nasional Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 25-29.
- Hauwa, M. A., & Muhammad S. Y.(2021). *Stress Management and Employee Counselling: It's Imperative to the Nigerian Public Service*. *Kashere Journal of Education*, 2(2), 313-324.
- Hidayat, A. H. (2020). Evaluasi program bimbingan dan konseling. *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(1), 137-150.
- Himawati, Ika, P., Nopianti, Heni, W., & Diyas. (2021). Sosialisasi Program Sekolah Ramah Anak Guna Bengkulu. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat 2021 (Snppm-2021)* (Pp. 298–302).
- Houssein, A. A., Singh, J. S. K., & Arumugam, T. (2020). *Retention of Employees through Career Development, Employee Engagement and Work-life Balance: An Empirical Study among Employees in the Financial Sector in Djibouti, East Africa*. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 12(3), 17-32.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2021). Sosialisasi Pelatihan Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan Medan. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 48-53.
- Ismah, L., Hadi, S. P., & Dewi, R. S. (2022). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT Sampurna Kuningan Juwana). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 303-311.
- Isra, F. (2020). Keterampilan Konselor Dalam Mengembangkan Manajemen Bimbingan Konseling Di Sekolah. *IJoCE: Indonesian Journal of Counseling and Education*, 1(2), 48-53.
- Juliana., & Hendriati, Y. (2020). *Analisis Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Job Involvement Terhadap Employee Engagement Serta Dampaknya Pada Retensi Karyawan Di Pt. Griya Makmur Nusantara*. *Jurnal Rekaman*, 4(1), 76-83.
- Jumawan, J., Hadita, H., Adam, A., Febriyanto, A., Gemis, M. R., Ahmadi, R., Nurdiansyah, R. E., & Pangestu, S. (2023). PENGARUH INSENTIF DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP RETENSI KARYAWAN PADA ORGANISASI. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), 399–411.

- Konig, C. J., Richter, M., & Isabela (2021). *Exit Interviews As A Tool To Reduce Parting Employees' Complaints About Their Former Employer and To Ensure Residual Commitment. Management Research Review*, 45(3), 381–397.
- Krishnamoorthy, N., & Aisha, A. (2020). *An Empirical Study of Employee Retention in the Information Technology Sector in Bangalore City. East Asian Journal of Multidisciplinary Research (EAJMR)*, 1(7), 1332 –1342.
- Manting, L., & Sudarwanto, P. B. (2020). The Implementasi Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pendidikan di Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Tangerang. *JurnalMadani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(2), 196–201.
- Marliana, A. S., & Octaviani, M. (2024). Digitalisasi Rekrutmen: Fenomenologi Perilaku Generasi X Dan Generasi Milenial D Alam Interview Online. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 3(2), 300-308.
- Mathis, Robert L., Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Millena, R., & Mon, M., D. (2022). Analisis Pengaruh Kompensasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Retensi Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pada Karyawan Manufaktur Tunas Bizpark Kota Batam. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 10(3), 158 –165.
- Mokibelo, E. (2020). Exit Interviews: A Mirror For The Employer. *European Journal of Human Resource*, 4(1), 47 –62.
- Naufalia, S., Darmawan, D., Jahroni, J., Anjanarko, T. S., Munir, M., & Arifin, S. (2022). Pengaruh Quality of Work Life, Total Kualitas Manajemen dan Stres Kerja terhadap Loyalitas Karyawan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2(4), 114-120.
- Nuraeni, E., Gunawan, E., Abdussalaam, F., & Sukmawijaya, J. (2023). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pasien Sebagai Solusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, 6(2), 319-327.
- Nurfahrani, A., & Armaniah, H. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(7), 464-474.
- Paparang, Y. C., Areros, W. A., & Rumawas, W. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan PT. Kuma Cemerlang Abadi (Wuling Motors) Kotamobagu . *Jurnal Productivity*, 4(3), 300–310.

- Prabawa, M. B. S., Wiyasha, I. B. M., & Muliadisa, I. K. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di golden tulip jineng resort bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(1), 248-267.
- Pratama, M. F. A. (2022). Pengaruh *Reward* Dan *Punishment* Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis*, 2(2), 62-70.
- Pratiwi, W. N., Komariah, K., & Jhoansyah, D.(2020). *Turnover Intention Berdasarkan Retensi Karyawan dan Insentif*. *Journal of Business, Management and Accounting*, 2(1), 313-324.
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan (*Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business*). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267-285.
- Putri, S. K. (2020). Penggunaan Konseling Multikultural dalam Meningkatkan Efektifitas Kerja Karyawan. *PD ABKIN JATIM Open Journal System*, 1(1), 437-444.
- Qatrunnada, R. Z., Syarifah, T. H., Siahaan, F. L., & Putri, A. A. (2021). Efektivitas Pelatihan “Functional Marketing: Marketing Social Skills 101” Pada Karyawan Perusahaan Asuransi Umum PT. X. *JIP (Jurnal Intervensi Psikologi)*, 13(2).
- Ramdhani, D., Febri Anjani, Y., & Evi Yuliana, M. (2023). Peran Pengguna Media Sosial Whatsapp Terhadap Komunikasi Antar Interpersonal Karyawan Di Perusahaan Garmen Samkyung Jaya Busana. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 2(12), 3785–3798.
- Retnowati, E., Lestari, U. P., Jahroni., Darmawan, D., & Putra, A, R.. (2021). Retensi Karyawan Yang Ditinjau dari Kepercayaan dan Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan*, 1(1), 66 –76.
- Rijasawitri, D. P., & Suana, I. W. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 500–508.
- Rizqi, S. D., & Nabila, R. A. (2022). Determinasi Kinerja Karyawan: Sumber Daya Manusia, Komitmen Dan Motivasi Kerja (*Literatur Review MSDM*). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 466–486.
- Rumawas, W. 2022. *Employees Turnover Intention In The Construction Industry In Indonesia. Journal Of Construction in Developing Countries*.Vol.27(2).

- Rony, Z. T., Fitriadi, H., Widjaja, W. (2023). Pengaruh Turnover Intention Dan Kompensasi Terhadap Tingkat Retensi Karyawan Pada Perusahaan Manufaktur Di Jawa Barat. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 45 –54.
- Sembiring, D. P. S., & Sandra, E. (2021). *The Effect Of Reward And Punishment To The Performance Of PT. Telesindo Shop Tanjungpinang Employees*. *Journal of Business and Management Review*, 2(1), 001-011.
- Setyawan, D. A. (2018). Layanan Konseling Islam untuk Santri Pondok Pesantren Ngunut Tulungagung. *AT Taujih*, 1(2), 1–12.
- Taurusyanti, D., Moeins, A., & Muharam, H. (2023). *The Effect of Knowledge Management and Training Programs on Lecturer Innovativeness at Vocational Private Universities in Bogor*. *UTSAHA (Journal of Entrepreneurship)*, 2(1), 27-40.
- Tigau, F. I., & Sugiarto, A. (2022). Strategi Mengendalikan Turnover Karyawan: Studi Kasus Pada Sebuah Rumah Sakit Swasta Di Kota Manado. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 7(1), 135 - 148.
- Yuktha, S. T. (2023). *Exit Interview: An Approach To Employee Retention*. *International Journal for Research Trends and Innovation*, 8(5), 209-212.
- Wijaya, S. (2022). Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Retensi Karyawan. *Jurnal Bina Manajemen*, 11(1), 199-213.
- Winingsih, P. A., Sulandjari, S., Indrawati, V., & Soeyono, R. D. (2020). Efektivitas Poster sebagai Media Sosialisasi Program Keluarga Sadar Gizi (Kadarzi) Tentang Beragam, Bergizi, Seimbang, Aman\* B2SA) di TK Kartika Bojonegoro. *Jurnal Tata Boga*, 9(2), 887-894.
- Zul Amri (2015). Bimbingan Konseling Industri. Pekanbaru

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kiki Nur Fadilah  
Alamat : Jalan Pabuaran RT. 02/RW. 07, Kel. Pabuaran,  
Kec. Cibinong, Kab. Bogor, Kode pos 16916.  
Tempat dan tanggal lahir : Lamongan, 04 Agustus 2002  
Agama : Islam  
Pendidikan  
• SD : SDN Pabuaran 01  
• SMP : SMP Al-Nur Cibinong  
• SMK : SMKS Insan Kreatif Cibinong  
• Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, Maret 2024  
Penulis,



(Kiki Nur Fadilah)

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Permohonan Magang



## Universitas Pakuan FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

S1 Manajemen "Terakreditasi A" S1 Akuntansi "Terakreditasi A" S1 Bisnis Digital "Terakreditasi"

Jl. Pakuan P.O Box 452 Bogor 16143 Telp. (0251) 8314918 (Hunting)

Nomor : 551 /WD.1/FEB-UP/VI/2023

26 Juni 2023

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Riset

Kepada : Yth. Pimpinan/ Direktur.

PT. SUMODA TAMA BERKAH

Jl. Achmad Adnawijaya No.65, Kelurahan Tegal Gundil, Kec. Bogor Utara

Kota Bogor, Jawa Barat 16152.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas penyusunan makalah mata kuliah seminar bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan untuk mencari data ke Instansi Bapak/Ibu Pimpinan.

Maka bersama ini kami hadapkan :

No	Nama	NPM	Program Studi
1.	Kiki Nur Fadilah	021120310	Manajemen
2.	Aulia Antika	021120313	Manajemen
3.	Muhammad Rafi	021120332	Manajemen
4.	Subhan Habibi	021120343	Manajemen

Besar harapan kami mohon Bapak/Ibu dapat mengizinkannya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Retno Martanti Endah Lestari, SE., M.Si., CMA., CAPM.

Tembusan :

1. Yth. Bapak Dekan FEB-UP (sebagai laporan);

2. Arsip

Website : <https://feb.unpak.ac.id/> e-mail : [febkonomi@unpak.ac.id](mailto:febkonomi@unpak.ac.id)

## Lampiran 2 Surat Keterangan Penerimaan Magang



### PT. SUMODA TAMA BERKAH

Jl. Achmad Adnawijaya No.65 Kelurahan Tegal Gundil Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor 16152  
[tanyambokdarmi@gmail.com](mailto:tanyambokdarmi@gmail.com)

Nomor : 283/SDM/SMD/VII/SK/2023 11 Juli 2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Magang/Riset Penelitian

Kepada :  
Yth. Pimpinan.  
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pakuan

Sehubungan dengan Surat Permohonan Magang yang diajukan kepada kami, maka bersama ini kami informasikan kepada Saudara/I:

- Nama : Kiki Nur Fadilah
- Jenis Kelamin : Perempuan
- No. Telp : 088224841960
- Institusi Pendidikan : Universitas Pakuan
- Program Studi : Manajemen

Dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan kegiatan magang yang akan dimulai pada:

- Hari, Tanggal : Rabu, 12 Juli 2023
- Metode : Full Offline
- Lama Program : 2 bulan

Berkenaan dengan kegiatan tersebut, berikut ini adalah informasi posisi Magang yang akan Saudara/I jalani disertai dengan informasi mentor yang akan mendampingi selama magang berlangsung.

- Posisi Magang : Human Resource – Retention employee
- Lokasi Magang : PT. SUMODA TAMA BERKAH (Susu Mbok Darmi).  
Jl. Achmad Adnawijaya No.65, Kelurahan Tegal Gundil,  
Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16152.
- Nama Mentor : Nawal Nidar
- Jabatan Mentor : Human Resource Staff

Demikian keputusan ini dibuat.

Bogor, 11 Juli 2023  
Pihak perusahaan,

  
Deny Kusumaraya  
Sumber Daya Manusia  
PT. Sumoda Tama Berkah

## Lampiran 3 Lembar Penilaian Magang



### PT. SUMODA TAMA BERKAH

Jl. Achmad Adnawijaya No.65 Kelurahan Tegal Gundil Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor 16152  
[tanyambokdarmi@gmail.com](mailto:tanyambokdarmi@gmail.com)



#### LEMBAR PENILAIAN MAGANG MAHASISWA

##### DATA MAHASISWA

Nama Mahasiswa : Kiki Nur Fadilah  
Nomor Pokok Mahasiswa : 021120310  
Program Studi : Manajemen  
Posisi Magang : Human Resource – Retention employee  
No. Telp : 088224841960

No	Uraian	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Kehadiran	90	Sangat Baik
2	Etika dan kepribadian	95	Sangat Baik
3	Penguasaan materi pekerjaan	85	Baik
4	Kedisiplinan	95	Sangat Baik
5	Kreativitas	85	Baik
6	Kerjasama tim	95	Sangat Baik
7	Tanggungjawab	90	Sangat Baik
8	Kemampuan komunikasi	85	Baik
9	Kemampuan penggunaan teknologi informasi	95	Sangat Baik
10	Inisiatif	85	Baik
<b>NILAI RATA-RATA</b>		<b>90,0</b>	

Keterangan	
Angka	Huruf
90-100	Sangat Baik
75-89	Baik
60-74	Cukup
0-59	Kurang

Bogor, 15 Juli 2023  
Human Resource  
PT. Sumoda Tama Berkah

  
  
(DENY KUSUMARAYA)  
nama, tanda tangan dan cap

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Magang



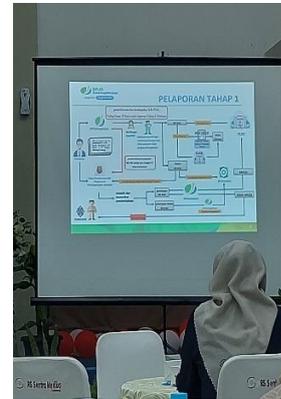
**Gambar 1.** Mencari informasi terkait jenis dan indikator gaya kepemimpinan



**Gambar 2.** Mengikuti Kegiatan pengenalan Company Profile



**Gambar 3.** Mengikuti Kegiatan *Training Financial Health*



**Gambar 4.** Mengikuti Kegiatan Seminar BPJS Ketenagakerjaan



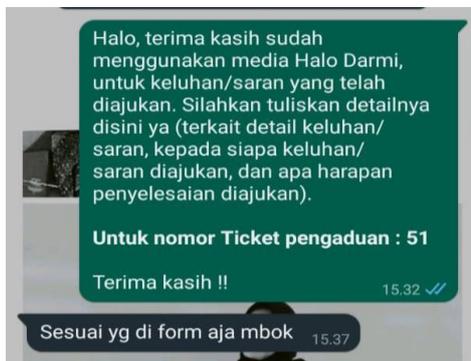
**Gambar 5.** Persiapan Hadiah Kegiatan Kemerdekaan



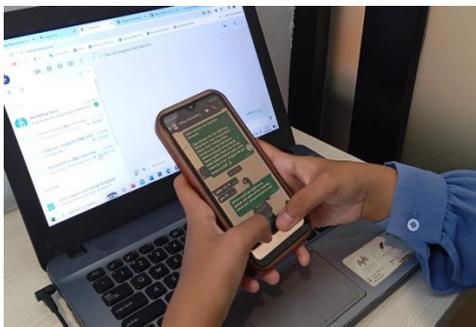
**Gambar 6.** Menjadi Panitia Kegiatan Kemerdekaan



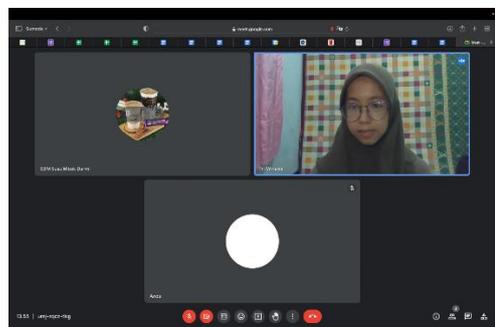
**Gambar 7.** Melakukan Pengecekan dan *Update* Status Pengaduan “Halo Darmi”



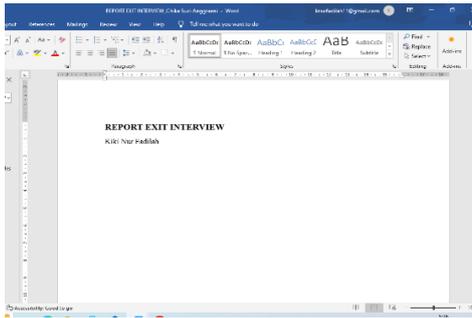
**Gambar 8.** Menghubungi Pihak Pelapor dan Berdiskusi Dengan Pihak-Pihak Terkait untuk Menemukan Solusi



**Gambar 10.** Menghubungi Pihak Karyawan yang Mengajukan *Resign* untuk Melakukan *Exit Interview*



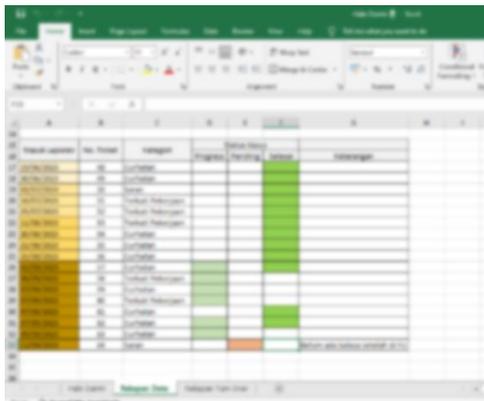
**Gambar 11.** Kegiatan *Exit Interview*



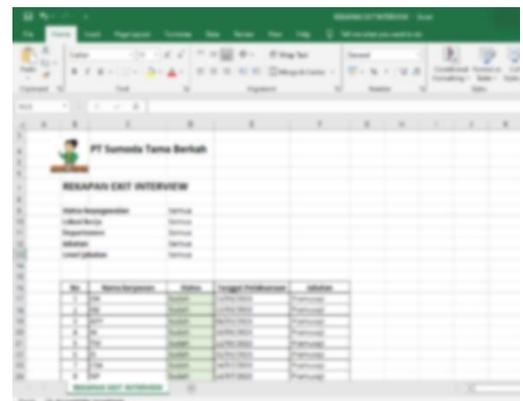
**Gambar 12.** Membuat *Report Exit Interview*



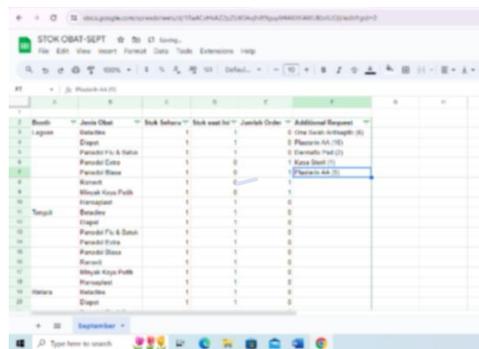
**Gambar 13.** Penginputan *Payroll Training*



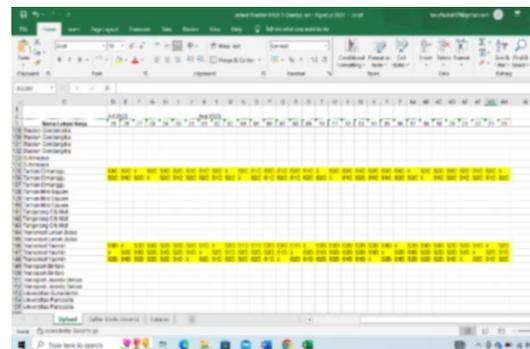
**Gambar 14.** Rekapitulasi Pengaduan Halo Darmi



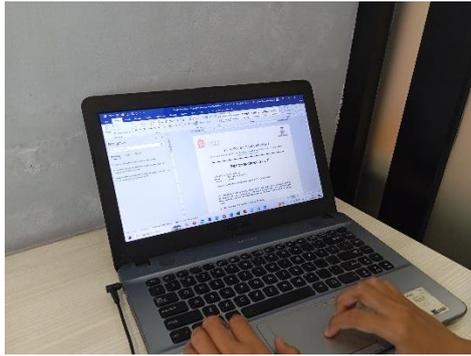
**Gambar 15.** Rekapitulasi *Exit Interview*



**Gambar 16.** Penginputan Data Stok Obat September



**Gambar 17.** Penginputan Jadwal *Shift* karyawan



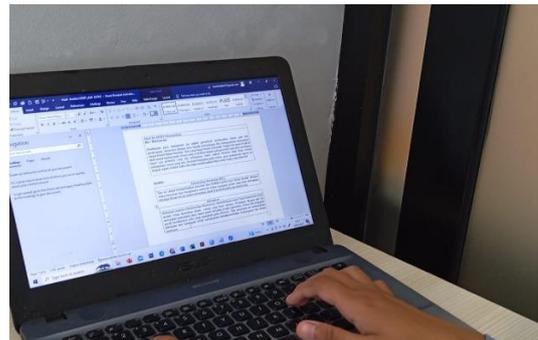
**Gambar 18.** Membuat Surat Peringatan



**Gambar 19.** Membuat Surat PKWT



**Gambar 20.** Menginput dan Menganalisis Hasil MSMT



**Gambar 21.** Penilaian *Pre-test* dan *Post-test*



**Gambar 22.** Kegiatan *In House Training*



**Gambar 23.** Kegiatan Visitasi Outlet Mbok Darmi



**Gambar 24.** Foto Bersama Divisi SDM Setelah Presentasi Laporan Akhir.

Lampiran 5 Sertifikat Kegiatan Magang

