



## **Optimalisasi Manajemen Keberagaman Tenaga Kerja sebagai Upaya Peningkatan Kinerja SDM di CV Az-Zahra Fresh Fruit**

**1Natasya Dika Aulia, 2Nabila Najwa, 3Siti Azizah Aulia\*, 4Dela Puspita Sari, 5Angga Hergastyasmawan, 6Catur Kurniawan**

**1,2,3,4,5,6Politeknik Negeri Samarinda, Kota Samarinda, Kalimantan Timur**

Email: natasyadikaaulia@gmail.com1, nabilanajwa280@gmail.com2, sitiiazisahaulia533@gmail.com3, delaaldi17@gmail.com4, anggahergas@polnes.ac.id5, catur@polnes.ac.id6

\*Corresponding author: sitiiazisahaulia533@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pengelolaan keberagaman tenaga kerja merupakan strategi krusial untuk menjaga stabilitas operasional dan meningkatkan produktivitas sumber daya manusia, terutama pada skala Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang memiliki tingkat kepadatan kerja tinggi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan di CV Az-Zahra Fresh Fruit Samarinda, sebuah usaha ritel buah segar yang telah beroperasi selama lebih dari 10 tahun. Perusahaan ini memiliki lebih dari 35 karyawan dengan latar belakang demografis yang sangat beragam, mencakup perbedaan rentang usia lintas generasi, variasi suku dan budaya daerah asal, hingga tingkat pengalaman kerja awal yang tidak merata. Dinamika ini memunculkan permasalahan riil di lapangan, seperti potensi miskomunikasi saat jam sibuk operasional akibat penggunaan bahasa atau gaya komunikasi daerah yang berbeda, serta adanya kesenjangan kompetensi antara karyawan baru dan senior. Metode pelaksanaan pengabdian dilakukan melalui pendekatan observasi partisipatif untuk memotret kendala komunikasi harian, dilanjutkan dengan perancangan program edukasi dan sesi dialog interaktif bersama pemilik dan seluruh tim pekerja. Hasil pendampingan menunjukkan bahwa potensi konflik dan kesenjangan dapat dijumpai melalui tiga strategi implementasi: standarisasi bahasa komunikasi operasional dengan Bahasa Indonesia, penguatan budaya kerja berbasis etika moral dan religiusitas (seperti kewajiban beribadah dan kejujuran) sebagai identitas pemersatu, serta pembentukan sistem pendampingan (mentoring) internal dari karyawan senior kepada staf baru. Langkah-langkah ini secara nyata berdampak pada terciptanya sinergi lintas generasi yang harmonis, di mana kelincuhan karyawan muda berpadu dengan ketelitian karyawan senior. Melalui kegiatan ini, CV Az-Zahra Fresh Fruit berhasil membangun lingkungan kerja yang lebih inklusif dan kolaboratif, yang berujung pada peningkatan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen Keberagaman, Tenaga Kerja, Produktivitas SDM, UMKM, Inklusi Kerja

### **ABSTRACT**

*Workforce diversity management is a crucial strategy for maintaining operational stability and increasing human resource productivity, especially in Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) with high workload densities. This community service activity focused on CV Az-Zahra Fresh Fruit Samarinda, a fresh fruit retail business that has been operating for over 10 years. The company employs more than 35 workers with highly diverse demographic backgrounds, encompassing cross-generational age gaps, variations in ethnicity and regional culture, and uneven levels of initial work experience. This dynamic raises real issues on the ground, such as potential miscommunication during busy operational hours due to different regional languages or communication styles, and a competency gap between new*

*and senior employees. The implementation method utilized a participatory observation approach to capture daily communication constraints, followed by the design of an educational program and interactive dialogue sessions with the owner and the entire workforce. The mentoring results indicate that potential conflicts and gaps can be bridged through three implementation strategies: standardizing operational communication with the Indonesian language, strengthening a work culture based on moral and religious ethics (such as the obligation to pray and honesty) as a unifying identity, and establishing an internal mentoring system from senior employees to new staff. These steps have tangibly impacted the creation of a harmonious cross-generational synergy, where the agility of young employees blends with the precision of senior employees. Through this activity, CV Az-Zahra Fresh Fruit has successfully built a more inclusive and collaborative work environment, leading to increased work efficiency and customer service quality.*

*Keywords: Diversity Management, Workforce, Human Resource Productivity, MSMEs, Work Inclusion*

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan motor penggerak utama dalam kelangsungan dan perkembangan sebuah entitas bisnis, tak terkecuali bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dalam realitas dunia kerja modern, individu yang berkumpul dalam satu wadah organisasi senantiasa membawa karakteristik yang berbeda-beda, mulai dari latar belakang demografis, usia, pengalaman, hingga nilai-nilai budaya daerah asal mereka. Kondisi ini menuntut adanya pengelolaan yang komprehensif melalui manajemen keberagaman (diversity management). Apabila perbedaan ini dirangkul dan dikelola dengan strategi yang mumpuni, keberagaman tenaga kerja akan bermetamorfosis dari sekadar tantangan komunikasi menjadi sumber kekuatan inovasi dan pemecahan masalah yang efektif.

Dinamika keberagaman ini sangat terasa pada industri ritel skala menengah yang memiliki tingkat aktivitas harian yang padat. Dalam lingkungan kerja yang sibuk, gaya komunikasi yang berbeda akibat latar belakang budaya dapat memengaruhi persepsi seorang karyawan terhadap instruksi kerja. Perbedaan generasi juga membawa warna tersendiri; karyawan dari kelompok usia muda mungkin memiliki ritme kerja dan pemahaman instruksi yang jauh berbeda dibandingkan dengan karyawan senior. Jika perusahaan tidak memiliki sistem pengikat yang kuat, keragaman budaya dan usia ini rentan memicu miskomunikasi kecil yang beresiko meluas menjadi ketidakharmonisan hubungan kerja, yang pada akhirnya akan merugikan kualitas pelayanan usaha.

Realitas operasional yang kompleks ini tergambar dengan sangat jelas di CV Az-Zahra Fresh Fruit. Berdiri sejak tahun 2015 di kota Samarinda, usaha yang berfokus pada penyediaan aneka buah segar, jamu, dan cemilan ini terus menunjukkan grafik perkembangan yang positif. Seiring dengan pertumbuhan usahanya, CV Az-Zahra kini menaungi lebih dari 35 orang karyawan. Angka ini merupakan jumlah SDM yang cukup masif untuk ukuran ritel lokal, dan menghadirkan potret keberagaman yang sangat kental. Tim pengabdian melihat bahwa struktur tenaga kerja di toko ini mencakup rentang usia yang sangat lebar, variasi latar belakang etnis yang beragam, serta tingkat pendidikan dan pengalaman kerja awal yang tidak seragam.

Menariknya, di balik keragaman latar belakang tersebut, CV Az-Zahra memiliki filosofi rekrutmen yang unik. Mereka lebih memprioritaskan kandidat yang memiliki kemauan kuat untuk belajar dan bersedia patuh pada aturan moral dasar—seperti kejujuran, amanah, kewajiban menutup aurat, dan menjalankan ibadah—daripada sekadar melihat tingginya ijazah atau panjangnya riwayat pekerjaan. Kebijakan ini sukses menarik tenaga kerja yang berdedikasi, namun di sisi lain, menimbulkan

tantangan baru di lapangan. Muncul kesenjangan kompetensi yang cukup tajam antara staf yang sudah lama bekerja dan mereka yang baru bergabung. Selain itu, penggunaan logat atau bahasa daerah yang kadang terbawa tanpa sengaja saat toko sedang ramai dikunjungi pembeli kerap menimbulkan kendala transmisi informasi (miskomunikasi).

Menyikapi situasi tersebut, perguruan tinggi melalui kegiatan tridarma hadir untuk memberikan pendampingan yang solutif dan tepat sasaran. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan manajemen keberagaman tenaga kerja di CV Az-Zahra Fresh Fruit melalui edukasi dan penyusunan strategi yang partisipatif. Melalui langkah edukasi ini, diharapkan seluruh elemen di dalam CV Az-Zahra—mulai dari pemilik hingga karyawan lini depan—dapat memahami potensi besar dari keberagaman mereka, sekaligus membekali mereka dengan keterampilan komunikasi lintas budaya. Pada akhirnya, harmoni dan inklusivitas di tempat kerja akan terbangun, mendukung terciptanya efisiensi operasional dan pelayanan yang prima bagi setiap pelanggan yang datang.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di CV Az-Zahra Fresh Fruit Samarinda diselenggarakan pada minggu pertama bulan November 2025. Pendekatan yang digunakan adalah edukasi masyarakat secara partisipatif dan pendampingan di lapangan (on-site mentoring). Agar intervensi yang diberikan tepat sasaran dan tidak mengganggu jam operasional toko yang padat, tim pengabdian menyusun tahapan pelaksanaan sebagai berikut:

### **Observasi Partisipatif dan Pemetaan Masalah**

Kegiatan diawali dengan tim pengabdian turun langsung ke area ritel dan gudang CV Az-Zahra untuk mengamati dinamika kerja dari dekat. Proses observasi difokuskan pada bagaimana lebih dari 35 karyawan tersebut saling berinteraksi saat melakukan bongkar muat buah, menata etalase, hingga melayani pembeli di area kasir. Dari pengamatan ini, tim mencatat kejadian-kejadian riil terkait bagaimana perbedaan logat bahasa sesekali membuat rekan kerja harus mengulang instruksi, serta bagaimana karyawan senior meluangkan waktu ekstra untuk memastikan karyawan baru memahami prosedur penataan produk segar. Temuan naratif ini menjadi data dasar untuk merancang materi pendampingan.

### **Edukasi dan Dialog Interaktif Manajemen Keberagaman**

Berdasarkan potret permasalahan dari hasil observasi, tim merumuskan materi edukasi yang dikemas secara ringan dan aplikatif. Sesi edukasi diselenggarakan dalam suasana kekeluargaan yang melibatkan pemilik dan representasi karyawan. Tim pengabdian memaparkan bahwa perbedaan usia, asal daerah, dan pengalaman bukanlah hambatan, melainkan aset jika dikelola dengan komunikasi yang seragam. Dalam sesi dialog ini, karyawan diajak menceritakan kendala komunikasi yang mereka alami dan bersama-sama merumuskan kesepakatan tata krama dan bahasa kerja yang saling menghargai.

### **Pendampingan Formulasi Strategi dan Evaluasi**

Tahap terakhir merupakan proses fasilitasi rumusan strategi tindak lanjut. Tim pengabdian mendampingi pihak manajemen untuk menetapkan tiga pilar integrasi (standarisasi bahasa, budaya religiusitas, dan sistem mentor). Setelah itu, dilakukan evaluasi singkat melalui tanya jawab umpan

balik untuk memastikan bahwa para karyawan siap menjalankan kesepakatan tersebut dengan penuh kesadaran dan rasa memiliki terhadap perusahaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rangkaian kegiatan observasi dan edukasi di CV Az-Zahra Fresh Fruit menghasilkan temuan dan capaian yang signifikan terkait pengelolaan sumber daya manusia di tingkat usaha ritel menengah. Berikut adalah narasi hasil pendampingan dan strategi yang berhasil diimplementasikan:

### Potret Keberagaman sebagai Kekuatan dan Tantangan

Dengan jumlah tenaga kerja melebihi 35 orang yang terbagi dalam berbagai divisi (kasir, pramuniaga, admin, dan tenaga gudang), struktur karyawan CV Az-Zahra adalah miniatur masyarakat multikultural. Karyawan termuda baru memasuki usia produktif awal, sementara karyawan senior telah memiliki kematangan usia dan pengalaman. Melalui kegiatan berbagi cerita, diketahui bahwa kebijakan pemilik toko yang membuka pintu rekrutmen berbasis kepatuhan moral alih-alih seleksi akademis yang ketat telah berhasil mengumpulkan individu yang berintegritas tinggi. Namun, konsekuensi logis dari kebijakan ini adalah adanya ketimpangan pemahaman (competency gap) pada masa awal kerja, di mana karyawan yang belum berpengalaman sering kali merasa ragu atau canggung saat berkoordinasi dengan rekan yang lebih tua atau berasal dari suku yang berbeda.



Gambar 1. Logo CV Az-Zahra Fresh Fruit

### Strategi Integrasi Melalui Pendampingan

Dari hasil dialog antara tim pengabdian, pemilik, dan karyawan, berhasil dirumuskan dan dikukuhkan tiga strategi implementasi untuk merekatkan keberagaman tersebut:

1. Standardisasi Bahasa Komunikasi: Disepakati bahwa selama berada di area operasional dan melayani konsumen, seluruh karyawan wajib menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan jelas. Langkah taktis ini secara instan memangkas hambatan interpretasi yang sebelumnya sering terjadi akibat terbawanya logat atau istilah daerah masing-masing saat toko sedang ramai.
2. Penguatan Nilai Moral sebagai Perekat Budaya Organisasi: Tim pengabdian menguatkan kembali filosofi rekrutmen perusahaan. Kepatuhan pada aturan moral, seperti kejujuran, komitmen menjaga amanah, serta kebersamaan dalam menjalankan ibadah, ditegaskan sebagai identitas pemersatu. Nilai-nilai religiusitas ini terbukti ampuh meredam ego individu dan meringkai karyawan dalam satu rasa kekeluargaan yang utuh.
3. Implementasi Sistem Mentoring Lintas Generasi: Mengatasi kesenjangan kompetensi awal, disepakati penerapan sistem mentoring informal. Karyawan yang lebih senior secara terstruktur mengambil peran sebagai mentor (pembimbing) bagi staf baru. Mereka bertugas mengajarkan

standar keramahan pelayanan, cara memilah buah yang baik, hingga penataan display produk, sehingga adaptasi karyawan baru menjadi jauh lebih cepat.



Gambar 2. Dokumentasi Tatanan Produk Buah Segar yang Dikelola Tim Karyawan

### **Sinergi dan Peningkatan Kinerja SDM**

Dampak dari penguatan pemahaman keberagaman ini terlihat dari perubahan ritme kerja di CV Az-Zahra. Perbedaan usia yang awalnya memicu kecanggungan kini berubah menjadi sinergi yang luar biasa. Karyawan dari generasi muda, dengan energi dan kecepatan adaptasi mereka, mengambil peran aktif dalam penataan stok dan mobilisasi fisik barang yang cepat. Di sisi lain, karyawan senior menyumbangkan kedewasaan emosional mereka. Saat menghadapi komplain atau melayani pelanggan yang membutuhkan penjelasan ekstra mengenai jenis buah atau khasiat jamu, ketelitian dan kesabaran para senior menjadi tameng utama pelayanan toko.

Selain itu, jika terjadi perbedaan pendapat kecil dalam pekerjaan sehari-hari, para karyawan kini lebih terbiasa menyelesaikannya melalui jalur musyawarah kekeluargaan yang difasilitasi oleh para mentor senior. Suasana kerja yang harmonis ini secara tidak langsung meningkatkan moral pekerja, mengurangi tingkat stres (*turnover intention*), dan membuat proses pelayanan di gerai CV Az-Zahra berjalan dengan jauh lebih profesional dan efisien.



Gambar 3. Interaksi dan Sinergi Tim Lintas Generasi di CV Az-Zahra

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa edukasi dan optimalisasi manajemen keberagaman tenaga kerja di CV Az-Zahra Fresh Fruit telah membuahkan hasil yang memuaskan dan tepat sasaran.

Melalui narasi observasi yang mendalam dan sesi pendampingan yang partisipatif, terbukti bahwa keberagaman usia, budaya, dan tingkat pengalaman—pada sebuah UMKM dengan jumlah karyawan lebih dari 35 orang—bukanlah beban administratif, melainkan kekayaan modal sosial. Program ini berhasil menjembatani kesenjangan komunikasi melalui kesepakatan penggunaan Bahasa Indonesia sebagai standar operasional dan memperlancar hubungan emosional pegawai lewat penguatan budaya kerja berbasis kepatuhan moral dan religiusitas. Pembentukan sistem mentoring internal secara nyata telah mempercepat transfer pengetahuan dari karyawan senior ke staf baru, sehingga standar kualitas pelayanan dapat dijaga konsistensinya. Kolaborasi harmonis antara kelincuhan tenaga kerja muda dan kedewasaan tenaga kerja senior menciptakan lingkungan kerja yang adaptif, inklusif, dan saling menghargai. Pada akhirnya, upaya manajemen sumber daya manusia ini berimplikasi langsung pada peningkatan kecepatan alur kerja, minimalisasi konflik internal, serta peningkatan kepuasan pelanggan, yang secara akumulatif mengokohkan daya saing bisnis CV Az-Zahra Fresh Fruit di pasar ritel Samarinda.

Berdasarkan keberhasilan rangkaian kegiatan yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa saran untuk menjaga kesinambungan iklim kerja yang positif di masa mendatang. Pertama, pihak manajemen CV Az-Zahra disarankan untuk memformulasikan kesepakatan standar etika komunikasi dan prosedur mentoring ke dalam bentuk buku saku atau tata tertib tertulis sederhana. Hal ini akan memudahkan proses orientasi (onboarding) apabila terdapat penambahan karyawan baru di kemudian hari. Kedua, disarankan untuk menyelenggarakan forum bincang-bincang santai (briefing pagi) secara rutin sebelum toko beroperasi, sebagai wadah untuk saling mengingatkan nilai-nilai kekeluargaan dan membahas kendala operasional yang mungkin muncul akibat perbedaan gaya kerja. Terakhir, bagi kegiatan pemberdayaan masyarakat selanjutnya, direkomendasikan untuk memberikan pelatihan khusus mengenai peningkatan soft skills, seperti kecerdasan emosional dan manajemen stres bagi para karyawan senior agar peran mereka sebagai mentor internal dapat berjalan dengan lebih maksimal dan suportif.

## REFERENSI

- Anti, P. W. M. (2022). *Tipologi Keberagaman Masyarakat Desa Temboro Kecamatan Karas Kabupaten Magetan (Tinjauan Fenomenologi)*. IAIN Kediri.
- Batmomolin, A. M. D., & Rafflesia, P. Y. S. A. (2025). *Diversity Management: Kunci Sukses Membangun Kepercayaan, Inovasi, dan Keterlibatan Karyawan*.
- Gandung, M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja Dan Prilaku Berorganisasi (Vol. 1)*. CV. AA. RIZKY.
- Putra, S. A., et al. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT Kimshafi Alung Cipta.
- Putri, F. H., & Sarita, M. C. (2023). *Keuntungan Bisnis Dari Menerapkan Prinsip Keberagaman di Tempat Kerja*.
- Ramadhani, R., et al. (2023). Dampak Keberagaman Demografis Tenaga Kerja. *Jurnal Manajemen*, 15(1), 100-123.
- Reba, Y. A., & Mataputun, Y. (2025). *Pendidikan Multikultural (Membangun Harmoni dalam Keberagaman)*. CV Eureka Media Aksara.
- Rianti, R. E., et al. (2025). *Manajemen Keragaman dan Kesejahteraan Tenaga Kerja dalam Perspektif Regulasi Ketenagakerjaan di Indonesia*.
- Suryati, A., et al. (2022). *Keunggulan Kompetitif: Konsep Dan Studi Kasus*. Penerbit Adab.
- Taufik, I. Y. (2024). *Perbedaan Budaya Dalam Komunikasi. Komunikasi Sosial Dan Lintas Budaya*.