

## Peran Program Kesejahteraan Dalam Meningkatkan Retensi Dan Mengurangi Absenteisme

Sandhi Ayu Mumpuni<sup>1\*</sup>, Fina Dwi Agustin<sup>2\*</sup>, Muhammad Tajuddin C<sup>3\*</sup>, Moh. Salim<sup>4\*</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas KH.A. Wahab Hasbullah Jombang, Indonesia

\*[mumpunisandhi24@gmail.com](mailto:mumpunisandhi24@gmail.com)<sup>1</sup>, [nanafina607@gmail.com](mailto:nanafina607@gmail.com)<sup>2</sup>, [tajuddinchasan@gmail.com](mailto:tajuddinchasan@gmail.com)<sup>3</sup>, [salim0312@gmail.com](mailto:salim0312@gmail.com)<sup>4</sup>

Alamat: Jl. Garuda No. 9, Tambak Beras, Kec. Jombang, Jombang, Jawa Timur 61419

Korespondensi penulis: [mumpunisandhi24@gmail.com](mailto:mumpunisandhi24@gmail.com)

**Abstract.** *Competition in the food and beverage sector, particularly in coffee shops, requires effective human resource management. High job demands, flexible working hours, and direct interaction with customers may lead to employee retention and absenteeism issues. This study aims to analyze the role of employee welfare programs in improving employee retention and reducing absenteeism at Dogel Coffee, Jombang. The study employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving the manager and employees. The finding indicates that employee welfare programs, including financial compensation, work facilities, training, open communication, and team-building activities, play a significant role in enhancing work comfort, employee loyalty, and commitment, while also reducing absenteeism. Employee welfare programs not only affect economic aspects but also contribute to employees' psychological and social well-being.*

**Keywords:** *Employee Welfare, Retention, Absenteeism, Coffee Shop, Qualitative Research*

**Abstrak.** Persaingan usaha di sektor food and beverage, khususnya coffeeshop, menuntut pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Tingginya tuntutan kerja, jam kerja fleksibel, serta interaksi langsung dengan pelanggan berpotensi menimbulkan masalah retensi dan absenteisme karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran program kesejahteraan karyawan dalam meningkatkan retensi dan mengurangi absenteisme di Dogel Coffee Jombang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap manajer dan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program kesejahteraan yang meliputi kompensasi finansial, fasilitas kerja, pelatihan, komunikasi terbuka, serta kegiatan kebersamaan berperan signifikan dalam meningkatkan kenyamanan kerja, loyalitas, dan komitmen karyawan, sekaligus menekan tingkat absenteisme. Program kesejahteraan tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga pada aspek psikologis dan sosial karyawan.

**Kata kunci:** Kesejahteraan Karyawan, Retensi, Absenteisme, Coffeeshop, Penelitian Kualitatif.

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan industri jasa kuliner, khususnya coffee shop, menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring perubahan gaya hidup masyarakat perkotaan. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha tidak hanya berfokus pada kualitas produk dan layanan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya manusia secara berkelanjutan. Dalam konteks coffee shop yang beroperasi dengan intensitas layanan tinggi, karyawan menghadapi tantangan berupa jam kerja panjang, tekanan pelayanan pelanggan, serta tuntutan konsistensi kualitas, yang berpotensi memengaruhi stabilitas tenaga kerja.

Salah satu persoalan utama yang kerap muncul dalam sektor ini adalah tingginya tingkat turnover dan absenteisme karyawan. Retensi yang rendah dan absensi yang tinggi dapat menghambat kelancaran operasional, menurunkan kualitas layanan, meningkatkan beban kerja

karyawan lain, serta menambah biaya rekrutmen dan pelatihan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan ketenagakerjaan di coffee shop tidak dapat dipisahkan dari bagaimana organisasi memperlakukan kesejahteraan karyawannya secara menyeluruh.

Berbagai pendekatan teoretis menegaskan bahwa kesejahteraan karyawan memiliki keterkaitan erat dengan retensi. Teori Dua Faktor Herzberg menjelaskan bahwa pemenuhan faktor higienis seperti gaji yang layak, kondisi kerja yang aman, serta kebijakan organisasi yang jelas dapat mencegah ketidakpuasan kerja, sementara faktor motivator seperti pengakuan, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab kerja berperan dalam meningkatkan komitmen dan keinginan karyawan untuk bertahan. Dalam konteks coffee shop, budaya kerja yang suportif dan hubungan sosial yang kuat antar karyawan menjadi elemen penting dalam menjaga loyalitas tenaga kerja.

Selain retensi, absenteisme juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pengelolaan sumber daya manusia. Teori absenteisme menunjukkan bahwa ketidakhadiran karyawan dipengaruhi oleh faktor kesehatan, stres kerja, kelelahan, serta rendahnya keterikatan kerja. Teori Work-Life Balance menekankan pentingnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi, di mana ketidakseimbangan berpotensi meningkatkan perilaku penarikan diri, termasuk absensi. Program kesejahteraan yang memadai dapat berfungsi sebagai mekanisme preventif untuk mengurangi tekanan psikologis dan meningkatkan kehadiran kerja.

Meskipun sejumlah penelitian menyoroti pentingnya program kesejahteraan dalam meningkatkan loyalitas dan menekan absenteisme, kajian empiris yang secara khusus mengeksplorasi pengalaman subjektif karyawan coffee shop masih relatif terbatas. Sebagian besar studi lebih menekankan aspek kuantitatif, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana kesejahteraan dipersepsikan dan dimaknai oleh karyawan dalam praktik kerja sehari-hari. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya pendekatan kualitatif untuk memahami dinamika kesejahteraan, retensi, dan absenteisme secara lebih mendalam.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran program kesejahteraan karyawan dalam meningkatkan retensi dan mengurangi absenteisme di lingkungan coffee shop. Fokus utama penelitian diarahkan pada persepsi karyawan terhadap efektivitas program kesejahteraan, pemanfaatan program tersebut dalam mendukung keberlanjutan kerja, serta dampaknya terhadap tingkat kehadiran karyawan.

Kontribusi artikel ini terletak pada penyediaan pemahaman empiris berbasis pengalaman karyawan mengenai hubungan antara kesejahteraan, retensi, dan absenteisme dalam sektor usaha coffee shop. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian manajemen sumber daya

manusia dengan perspektif kontekstual usaha jasa skala kecil. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan menjadi rujukan bagi pelaku usaha dalam merancang program kesejahteraan yang lebih efektif, humanis, dan berorientasi pada keberlanjutan organisasi.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Literatur mengenai kesejahteraan karyawan menempatkan konsep ini sebagai bagian penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada keberlanjutan organisasi. Kesejahteraan karyawan dipahami sebagai bentuk balas jasa pelengkap, baik material maupun nonmaterial, yang bertujuan menjaga dan meningkatkan kondisi fisik serta mental pekerja agar produktivitas kerja tetap optimal (Hasibuan, 2017; Manullang, 2015; Marjuni, 2015; Badriyah, 2015). Perspektif ini sejalan dengan pendekatan grand theory dalam manajemen sumber daya manusia yang memandang karyawan sebagai aset strategis. Secara konseptual, kesejahteraan mencakup aspek finansial, lingkungan kerja, hubungan sosial, serta jaminan keamanan kerja yang saling berkelindan dalam membentuk rasa aman dan kepuasan kerja. Pemenuhan kesejahteraan tersebut menjadi fondasi terciptanya keterikatan psikologis antara karyawan dan organisasi.

Dalam kaitannya dengan retensi, teori middle-range menempatkan kesejahteraan sebagai faktor kunci dalam mempertahankan karyawan. Retensi karyawan didefinisikan sebagai kemampuan organisasi menjaga karyawan berkualitas agar tetap bertahan dan berkomitmen dalam jangka panjang (Mathis & Jackson, 2016; Heathfield, 2018; Lockwood, 2016). Retensi dipengaruhi oleh peluang karier, sistem penghargaan, rancangan kerja, serta kualitas hubungan kerja (Nasir, 2020; Nurhidayati, 2016). Teori Dua Faktor Herzberg memperkuat argumen bahwa faktor higienis seperti gaji, kondisi kerja, dan kebijakan organisasi mencegah ketidakpuasan, sementara faktor motivator mendorong loyalitas dan komitmen. Dengan demikian, kesejahteraan karyawan berfungsi sebagai mekanisme struktural dan psikologis yang memperkuat retensi.

Selain retensi, absenteisme menjadi variabel penting yang mencerminkan kualitas relasi antara karyawan dan organisasi. Absenteisme dipahami sebagai ketidakhadiran karyawan pada waktu kerja yang seharusnya, baik yang direncanakan maupun tidak direncanakan, dan sering kali berkaitan dengan stres kerja, kelelahan, serta rendahnya kepuasan kerja (Rivai & Sagala, 2018; Mathis & Jackson, 2016). Robbins dan Judge (2021) serta Mangkunegara (2020) menegaskan bahwa kesejahteraan yang rendah dapat memicu withdrawal behavior, termasuk ketidakhadiran dan keterlambatan. Teori Work-Life Balance menempatkan keseimbangan

antara tuntutan kerja dan kebutuhan personal sebagai prasyarat penting dalam menekan absenteisme. Oleh karena itu, kesejahteraan karyawan memiliki hubungan negatif dengan absenteisme, di mana peningkatan kesejahteraan berpotensi menurunkan tingkat ketidakhadiran.

Sejumlah penelitian empiris mendukung keterkaitan antara kesejahteraan, retensi, dan absenteisme. Rahmawati (2020) melalui pendekatan kualitatif menemukan bahwa fasilitas makan dan penghargaan meningkatkan loyalitas karyawan UMKM kuliner. Andini (2022) menunjukkan bahwa suasana kerja kekeluargaan dan komunikasi terbuka berperan besar dalam mempertahankan karyawan coffee shop independen. Santoso (2021) mengungkap bahwa program work-life balance meningkatkan retensi karyawan milenial melalui jadwal kerja fleksibel. Rahayu (2024) menemukan bahwa tingginya absenteisme pada usaha mikro dipicu oleh rendahnya perhatian terhadap kesejahteraan pekerja. Dewi (2020) serta Kasmir (2020) juga menegaskan bahwa tunjangan, fasilitas kerja, dan lingkungan kerja yang nyaman berdampak positif terhadap loyalitas serta menurunkan niat keluar dan ketidakhadiran. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih menempatkan kesejahteraan sebagai variabel tunggal atau dikaji secara parsial.

Berdasarkan telaah tersebut, terdapat kesenjangan penelitian baik secara empiris maupun konseptual. Secara empiris, masih terbatas kajian yang mengintegrasikan kesejahteraan karyawan, retensi, dan absenteisme secara simultan dalam konteks coffee shop dengan pendekatan kualitatif berbasis pengalaman subjektif karyawan. Secara teoretis, penelitian sebelumnya cenderung menekankan hubungan linear antarvariabel tanpa menggali makna kesejahteraan dalam praktik kerja sehari-hari. Oleh karena itu, artikel ini berkontribusi melengkapi kekurangan riset sebelumnya dengan menghadirkan pemahaman kontekstual mengenai bagaimana program kesejahteraan dipersepsikan, dimanfaatkan, dan berdampak pada keberlanjutan kerja karyawan. Temuan penelitian ini diharapkan memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor usaha jasa skala kecil dan menengah.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam peran program kesejahteraan karyawan dalam meningkatkan retensi dan mengurangi absenteisme melalui eksplorasi persepsi dan pengalaman karyawan serta manajemen dalam konteks kerja sehari-hari (Moleong, 2019; Creswell, 2014). Penelitian

dilaksanakan di Dogel Coffee, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, dalam kurun waktu satu tahun terakhir, dengan populasi seluruh karyawan operasional dan informan ditentukan melalui purposive sampling berdasarkan pengalaman kerja dan keterlibatan dalam program kesejahteraan hingga mencapai data saturation (Sugiyono, 2020). Peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang didukung pedoman wawancara semi-terstruktur, sementara data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola makna secara sistematis, dengan keabsahan data dijaga melalui triangulasi dan member check sebagaimana dikemukakan oleh Braun dan Clarke (2021).

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menguraikan temuan penelitian mengenai peran program kesejahteraan karyawan dalam meningkatkan retensi dan mengurangi absenteisme pada konteks coffee shop, sekaligus membahasnya secara kritis dengan mengaitkan teori manajemen sumber daya manusia dan hasil penelitian terdahulu. Temuan diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga memungkinkan pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika kesejahteraan, loyalitas, dan kehadiran karyawan dalam praktik kerja sehari-hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program kesejahteraan karyawan di Dogel Coffee mencakup aspek finansial dan nonfinansial, seperti upah yang relatif kompetitif, konsumsi selama jam kerja, fleksibilitas jadwal, serta lingkungan kerja yang bersifat kekeluargaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesejahteraan dipersepsikan karyawan tidak semata sebagai kompensasi material, melainkan sebagai bentuk perhatian dan pengakuan organisasi. Persepsi tersebut selaras dengan pandangan Hasibuan (2017) dan Manullang (2015) yang menempatkan kesejahteraan sebagai instrumen strategis untuk menjaga kondisi fisik dan psikologis karyawan, sekaligus memperkuat hubungan emosional antara individu dan organisasi.

Kesejahteraan yang dirasakan karyawan terbukti berkontribusi terhadap tingginya retensi. Mayoritas informan menyatakan keinginan untuk tetap bertahan meskipun terdapat alternatif pekerjaan lain dengan imbalan yang relatif sebanding. Loyalitas ini dipengaruhi oleh hubungan kerja yang harmonis, dukungan atasan, dan rasa memiliki terhadap tempat kerja. Temuan tersebut menguatkan Teori Dua Faktor Herzberg yang menjelaskan bahwa faktor higienis mencegah ketidakpuasan, sementara faktor motivator mendorong komitmen dan loyalitas (Herzberg, 1966). Hasil ini juga sejalan dengan Mathis dan Jackson (2016) serta

Heathfield (2018) yang menekankan pentingnya kualitas lingkungan kerja dan relasi interpersonal dalam mempertahankan karyawan.

Selain berdampak pada retensi, kesejahteraan karyawan juga berimplikasi pada rendahnya tingkat absenteisme. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakhadiran karyawan umumnya bersifat situasional dan disertai komunikasi yang jelas dengan manajemen. Kondisi ini mencerminkan adanya kesadaran tanggung jawab kerja dan keterikatan moral terhadap organisasi. Temuan tersebut mendukung pandangan Robbins dan Judge (2021) serta Rivai dan Sagala (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan dan kesejahteraan kerja berhubungan negatif dengan absenteisme, karena karyawan yang merasa dihargai cenderung menghindari perilaku penarikan diri.

Dari perspektif Work-Life Balance, fleksibilitas jadwal kerja yang diterapkan di Dogel Coffee memberikan ruang bagi karyawan untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kebutuhan personal. Praktik ini berkontribusi pada penurunan stres kerja dan meningkatkan kenyamanan kerja, sehingga berdampak pada kehadiran dan keterlibatan karyawan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Santoso (2021) dan Rahayu (2024) yang menegaskan bahwa keseimbangan kerja-kehidupan berperan penting dalam meningkatkan komitmen serta menekan absenteisme, khususnya pada sektor jasa dengan intensitas kerja tinggi.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa kesejahteraan karyawan berfungsi sebagai penguat retensi sekaligus mekanisme pencegah absenteisme dalam konteks usaha jasa skala kecil. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia dengan menyoroti relasi kontekstual antara kesejahteraan, loyalitas, dan kehadiran kerja yang dibangun melalui kedekatan sosial dan budaya organisasi informal. Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bagi pelaku usaha coffee shop dan UMKM jasa untuk merancang program kesejahteraan yang sederhana namun bermakna. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup lokasi yang terbatas dan pendekatan kualitatif yang tidak bertujuan untuk generalisasi statistik, sehingga penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau komparatif lintas lokasi guna memperkuat validitas eksternal temuan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa program kesejahteraan karyawan yang mencakup aspek finansial dan nonfinansial berperan signifikan dalam memperkuat retensi sekaligus menekan tingkat absenteisme pada konteks coffee shop. Kesejahteraan tidak hanya

dipersepsikan sebagai bentuk kompensasi, tetapi sebagai mekanisme relasional yang membangun keterikatan psikologis, loyalitas, dan tanggung jawab kerja karyawan, sebagaimana dijelaskan dalam Teori Dua Faktor Herzberg dan perspektif manajemen sumber daya manusia yang menempatkan kesejahteraan sebagai faktor strategis dalam keberlanjutan organisasi (Herzberg, 1966; Hasibuan, 2017; Mathis & Jackson, 2016). Temuan ini berimplikasi teoretis dengan memperkaya kajian retensi dan absenteisme melalui pendekatan kontekstual pada usaha jasa skala kecil, serta berkontribusi secara praktis bagi pelaku UMKM dalam merancang program kesejahteraan yang sederhana, fleksibel, dan bermakna tanpa bergantung pada sistem formal yang kompleks. Secara ilmiah, penelitian ini menegaskan bahwa relasi sosial dan budaya kerja informal merupakan variabel penting yang melengkapi model kesejahteraan, retensi, dan absenteisme yang selama ini didominasi pendekatan korporatif. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengembangkan kajian ini melalui pendekatan kuantitatif atau mixed methods, memperluas lokasi dan jenis usaha, serta mengeksplorasi variabel mediasi seperti kepuasan kerja, keterikatan karyawan, dan work-life balance guna memperkuat validitas dan generalisasi temuan (Robbins & Judge, 2021; Rivai & Sagala, 2018).

## DAFTAR REFERENSI

- Badriyah, M. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung, Indonesia: Pustaka Setia.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. London, UK: SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dewi, R. K. (2020). Pengaruh kesejahteraan karyawan terhadap loyalitas kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 112–124.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Jakarta, Indonesia: Bumi Aksara.
- Heathfield, S. M. (2018). Employee retention strategies: How to keep your best employees. *Human Resource Management Review*, 28(3), 290–300. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.12.001>
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing Company.
- Kasmir. (2020). *Manajemen sumber daya manusia (Teori dan praktik)*. Jakarta, Indonesia: Rajawali Pers.
- Lockwood, N. R. (2016). Leveraging employee engagement for competitive advantage. *SHRM Research Quarterly*, 1(1), 1–12.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung, Indonesia: Remaja Rosdakarya.

- Manullang, M. (2015). *Manajemen personalia*. Jakarta, Indonesia: Ghalia Indonesia.
- Marjuni, S. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Makassar, Indonesia: Alauddin University Press.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human resource management* (14th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung, Indonesia: Remaja Rosdakarya.
- Nasir, M. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi retensi karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 45–56.
- Nurhidayati. (2016). Strategi retensi karyawan dalam organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(2), 67–78.
- Rahayu, S. (2024). Work-life balance dan absenteisme pada usaha mikro. *Jurnal Manajemen UMKM*, 6(1), 21–34.
- Rahmawati, D. (2020). Kesejahteraan kerja dan loyalitas karyawan UMKM kuliner. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(3), 201–214.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan* (Edisi kedua). Jakarta, Indonesia: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational behavior* (18th ed.). New York, NY: Pearson Education.
- Santoso, A. (2021). Pengaruh work-life balance terhadap retensi karyawan milenial. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(2), 89–102.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.