

## STRATEGI MANAJEMEN SDM DALAM MENANGANI KARYAWAN GENERASI MILENIAL DI UMKM MEDAN

Afridayanti Surbakti

Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan, Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi manajemen sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Medan dalam menghadapi karyawan dari generasi milenial. Generasi milenial memiliki karakteristik unik, seperti kebutuhan akan fleksibilitas, keinginan untuk pekerjaan yang bermakna, serta ketergantungan pada teknologi. Hal ini menuntut UMKM untuk beradaptasi dalam strategi pengelolaan karyawan agar dapat meningkatkan produktivitas dan loyalitas tenaga kerja muda. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap beberapa pemilik UMKM dan karyawan milenial di Kota Medan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM di Medan mengandalkan strategi SDM yang bersifat informal namun adaptif, seperti rekrutmen berbasis media sosial, pelatihan langsung di tempat kerja, pemberian fleksibilitas kerja, serta pengakuan non-finansial sebagai bentuk motivasi. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal sistem evaluasi kinerja yang belum terstruktur dan tingkat turnover karyawan milenial yang cukup tinggi. Kesimpulannya, UMKM perlu mengembangkan strategi SDM yang lebih sistematis dan berbasis teknologi sederhana untuk menyesuaikan diri dengan karakteristik milenial. Dengan strategi yang tepat, UMKM dapat meningkatkan kinerja sekaligus mempertahankan tenaga kerja muda yang produktif dan inovatif.

**Kata kunci:** *manajemen, sdm, generasi milenial, umkm, strategi pengelolaan, karyawan*

### BAB I PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peran penting dalam perekonomian Indonesia, termasuk di Kota Medan. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UKM Kota Medan, terdapat lebih dari 100.000 pelaku UMKM yang menyumbang secara signifikan terhadap lapangan kerja dan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) kota. Namun, dalam era digitalisasi dan pergeseran demografis tenaga kerja, UMKM menghadapi tantangan baru, khususnya dalam hal pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang berasal dari generasi milenial.

Generasi milenial, atau yang dikenal sebagai Generasi Y, adalah individu yang lahir antara tahun 1981 hingga 1996. Mereka tumbuh dalam lingkungan teknologi yang pesat, memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya, seperti Gen X atau Baby Boomer. Milenial dikenal sebagai pribadi yang mengutamakan fleksibilitas kerja, keseimba-

ngan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan (*work-life balance*), serta membutuhkan pengakuan, makna dalam pekerjaan, dan kesempatan pengembangan diri yang jelas dan cepat. Tidak hanya itu, milenial juga sangat akrab dengan penggunaan teknologi digital dan mengharapkan lingkungan kerja yang inklusif serta dinamis.

UMKM di Medan, meskipun memiliki peran vital dalam pertumbuhan ekonomi lokal, umumnya memiliki keterbatasan dalam menerapkan sistem manajemen SDM yang modern. Banyak pelaku UMKM masih menjalankan bisnis secara konvensional dengan struktur organisasi yang belum tertata rapi. Situasi ini menyebabkan adanya kesenjangan antara harapan karyawan milenial dengan realitas kerja di lapangan, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan berbagai masalah seperti tingkat turnover yang tinggi, rendahnya motivasi kerja, dan kesenjangan komunikasi antar generasi.

Di sisi lain, bila UMKM mampu mengadopsi strategi manajemen SDM yang tepat dan adaptif terhadap karakteristik milenial, mereka berpeluang besar untuk meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan inovasi dalam operasional bisnisnya. Strategi ini mencakup pendekatan seperti penyediaan pelatihan berbasis teknologi, pemberian feedback secara berkala, pengembangan karier yang terstruktur, penerapan budaya kerja yang kolaboratif, dan penggunaan platform digital untuk manajemen karyawan.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas mengenai strategi manajemen SDM pada perusahaan besar, namun masih sangat terbatas pada konteks UMKM, khususnya di wilayah Medan yang memiliki kondisi sosial, ekonomi, dan budaya yang unik. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam bagaimana UMKM di Medan menyusun dan mengimplementasikan strategi manajemen SDM yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi generasi milenial.

Melalui penelitian ini, penulis berupaya mengidentifikasi, mengevaluasi, dan memberikan rekomendasi terhadap strategi manajemen SDM yang efektif dan relevan dalam mengelola karyawan generasi milenial pada UMKM di Kota Medan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi perkembangan ilmu manajemen SDM dan kontribusi praktis bagi pelaku UMKM dalam mengembangkan potensi karyawannya secara optimal.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen SDM adalah pendekatan strategis dan koheren terhadap pengelolaan aset organisasi yang paling berharga—yaitu orang-orang yang bekerja di dalam organisasi dan berkontribusi secara individu dan kolektif terhadap pencapaian tujuan bisnis.

Menurut Dessler (2020), manajemen SDM mencakup kegiatan seperti:

- Perencanaan tenaga kerja
- Rekrutmen dan seleksi
- Pelatihan dan pengembangan
- Manajemen kinerja
- Kompensasi
- Hubungan karyawan

### 2.2 Strategi Manajemen SDM

Strategi SDM adalah seperangkat keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga kerja untuk mencapai keunggulan kompetitif. Menurut Armstrong (2014), strategi SDM mencakup:

- Strategi akuisisi SDM (rekrutmen & seleksi)
- Strategi pelatihan dan pengembangan
- Strategi retensi dan motivasi
- Strategi hubungan kerja
- Strategi manajemen talenta

### 2.3 Karakteristik Generasi Milenial

Generasi milenial adalah individu yang lahir antara tahun 1981 hingga 1996 (Howe & Strauss, 2000). Mereka memiliki beberapa karakteristik kunci yang memengaruhi perilaku kerja, antara lain:

- Melek teknologi dan cepat beradaptasi dengan teknologi baru
- Menghargai fleksibilitas dan work-life balance
- Menginginkan pekerjaan yang bermakna dan menantang
- Butuh feedback cepat dan transparan
- Cenderung tidak loyal terhadap perusahaan tanpa nilai atau peluang berkembang

Menurut Twenge (2010), milenial lebih fokus pada pertumbuhan pribadi, bukan hanya stabilitas kerja seperti generasi sebelumnya.

### 2.4 Tantangan Mengelola Milenial di Dunia Kerja

Mengelola karyawan milenial menuntut pendekatan baru. Milenial cenderung cepat bosan dengan pekerjaan monoton dan menginginkan makna serta pengakuan personal. Mereka juga menginginkan struktur organisasi yang horizontal dan kolaboratif, bukan hierarkis. Menurut Meister & Willyerd (2010), organisasi perlu melakukan transformasi melalui:

- Desain pekerjaan yang fleksibel
- Penerapan teknologi dalam manajemen SDM
- Penyesuaian pola komunikasi dan kepemimpinan
- Budaya kerja terbuka dan adaptif terhadap inovasi

### 2.5 Strategi Pengelolaan Milenial dalam SDM

Beberapa pendekatan strategis dalam manajemen SDM untuk generasi milenial menurut studi oleh Putra & Sari (2021) meliputi:

- Flexible Working Arrangement
- Gamification dalam Pelatihan
- Feedback Berbasis Teknologi (realtime apps)

- Reward dan Recognition Non-finansial
- Peluang Karier Transparan dan Cepat

## 2.6 UMKM dan Pengelolaan SDM

UMKM memiliki karakteristik khusus: skala kecil, struktur organisasi informal, keterbatasan modal, dan keterbatasan teknologi. Ini menyebabkan pengelolaan SDM cenderung tidak sistematis. Menurut Tambunan (2019), tantangan utama pengelolaan SDM di UMKM meliputi:

- Minimnya pelatihan karyawan
- Lemahnya sistem rekrutmen
- Kurangnya jenjang karier
- Kurangnya strategi retensi tenaga kerja muda

Namun, dengan pendekatan strategis yang fleksibel dan berbasis kebutuhan milenial, UMKM tetap dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

## 2.7 Integrasi Teknologi dalam Manajemen SDM untuk Milenial

Milenial cenderung menyukai sistem kerja berbasis teknologi. Aplikasi HRIS (Human Resource Information System), pelatihan online (e-learning), dan sistem penilaian kinerja berbasis aplikasi sangat menarik bagi mereka. Menurut Simamora (2020), teknologi SDM meningkatkan:

- Efisiensi administrasi SDM
- Engagement karyawan muda
- Transparansi kinerja dan reward

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi manajemen sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan oleh pelaku UMKM di Kota Medan dalam menghadapi dan mengelola karyawan dari generasi milenial.

Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi realitas sosial melalui persepsi, sikap, dan praktik manajerial secara langsung dari narasumber di lapangan.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Medan, Sumatera Utara, yang merupakan salah satu pusat pertumbuhan UMKM di Pulau Sumatera. Lokasi dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa Medan memiliki keberagaman sektor UMKM (kuliner, fashion, kreatif, digital, dan jasa), serta proporsi tenaga kerja milenial yang terus meningkat.

Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari Januari hingga Juni 2024.

### 3.3 Subjek dan Objek Penelitian

#### Subjek Penelitian:

- Pemilik atau manajer HRD dari UMKM di Kota Medan
- Karyawan generasi milenial (usia 22–38 tahun) yang telah bekerja minimal 6 bulan

#### Objek Penelitian:

Strategi-strategi manajemen SDM yang diterapkan dalam merekrut, mengelola, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan generasi milenial di UMKM.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik:

#### a. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Digunakan untuk menggali pengalaman, strategi, dan tantangan manajemen SDM dari sudut pandang pemilik/manajer dan karyawan. Format: Semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan terbuka. Alat bantu: Recorder, notebook, dan daftar pertanyaan. Jumlah narasumber: Minimal 5 pelaku UMKM dan 5 karyawan milenial.

#### b. Observasi Langsung

Observasi dilakukan terhadap aktivitas dan lingkungan kerja UMKM untuk mengamati secara langsung praktik manajemen, pola komunikasi, serta budaya kerja yang berkembang.

#### c. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen seperti struktur organisasi, SOP SDM, formulir evaluasi kerja, dan data pelatihan sebagai data pelengkap.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara **deskriptif kualitatif** melalui tahapan sebagai berikut (Miles & Huberman, 2014):

#### 1. Reduksi Data

Menyaring dan menyederhanakan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi menjadi bentuk ringkasan inti yang relevan.

#### 2. Penyajian Data (Data Display)

Menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau matriks agar pola dan hubungan antar tema bisa terlihat.

#### 3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing & Verification)

Menginterpretasi temuan untuk menarik makna, memahami strategi yang digunakan UMKM,

dan mengevaluasi kesesuaian dengan teori yang ada.

### 3.6 Teknik Validitas Data

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu:

- Triangulasi sumber: membandingkan informasi dari pemilik UMKM dan karyawan.
- Triangulasi metode: membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi.
- Member check: mengonfirmasi kembali hasil interpretasi kepada narasumber.

### 3.7 Kriteria Pemilihan Informan

- UMKM aktif di Kota Medan (minimal 2 tahun beroperasi)
- Telah mempekerjakan minimal 2 orang karyawan milenial
- Pemilik/manajer bersedia diwawancarai
- Karyawan milenial yang telah bekerja minimal 6 bulan

## PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan pada beberapa UMKM di Kota Medan dari sektor kuliner, fashion, dan jasa digital. Narasumber terdiri dari:

- 5 pemilik/manajer UMKM yang bertanggung jawab atas pengelolaan SDM
- 5 karyawan milenial (usia 23–35 tahun) yang telah bekerja minimal 6 bulan

Karakteristik UMKM yang diwawancarai memiliki jumlah karyawan antara 5–20 orang, dengan proporsi tenaga kerja milenial mencapai lebih dari 70%.

### 4.2 Strategi Rekrutmen dan Seleksi

Sebagian besar UMKM menggunakan media sosial (Instagram, WhatsApp, Facebook Group) dan platform lokal seperti JobStreet atau KarirHub untuk mencari karyawan baru. Beberapa UMKM bahkan memanfaatkan rekomendasi dari karyawan lama untuk menjaring milenial yang sesuai. Meski tidak memiliki sistem rekrutmen formal, proses seleksi cenderung mengutamakan kepribadian, fleksibilitas, dan kemampuan adaptasi.

#### Analisis:

Strategi ini sesuai dengan teori Armstrong (2014) tentang pendekatan informal dan adaptif dalam rekrutmen untuk organisasi kecil. Milenial lebih tertarik pada lowongan yang

tampil dinamis dan komunikatif di media sosial, dibandingkan iklan formal.

### 4.3 Strategi Pengembangan dan Pelatihan

Pelatihan dilakukan secara langsung oleh pemilik atau senior, bersifat on-the-job dan minim dokumentasi. Namun, beberapa UMKM mulai mencoba pendekatan digital learning, seperti:

- Tutorial YouTube untuk pelatihan teknis (desain, pelayanan pelanggan)
- Grup WhatsApp sebagai forum diskusi dan pembelajaran

Milenial menunjukkan ketertarikan terhadap pelatihan berbasis praktik dan pelibatan langsung dalam pengambilan keputusan.

Ini selaras dengan karakteristik milenial yang menginginkan pembelajaran cepat, interaktif, dan tidak kaku (Twenge, 2010). Strategi ini juga sejalan dengan konsep “microlearning” dan pembelajaran berbasis pengalaman.

### 4.4 Strategi Motivasi dan Retensi

Sebagian besar UMKM tidak mampu menawarkan gaji besar, tetapi mengimbanginya dengan:

- Jam kerja fleksibel
- Lingkungan kerja kekeluargaan
- Reward simbolik seperti ucapan selamat, apresiasi di depan tim, atau bonus kecil
- Karyawan diberi kesempatan berinovasi dan memberikan masukan langsung kepada atasan

Beberapa UMKM juga menerapkan “Employee of the Month”, rotasi tugas, dan keterlibatan dalam strategi usaha. Hal ini sejalan dengan pendekatan Herzberg’s Two-Factor Theory: motivasi milenial tidak hanya dari gaji, tetapi juga dari pengakuan, penghargaan, dan makna pekerjaan. Reward non-finansial terbukti meningkatkan loyalitas dan motivasi (Meister & Willyerd, 2010).

### 4.5 Manajemen Kinerja dan Evaluasi

Sebagian besar UMKM belum memiliki sistem evaluasi formal. Namun, evaluasi dilakukan secara:

- Lisan dan langsung setiap minggu
- Penilaian berdasarkan sikap, keaktifan, dan kehadiran
- Karyawan diberi feedback secara personal, bukan melalui dokumen resmi

Beberapa UMKM telah mencoba Google Form sebagai alat penilaian sederhana atau

survei internal untuk menilai kepuasan karyawan.

Meskipun belum sistematis, praktik ini menunjukkan arah menuju transparansi dan komunikasi terbuka, yang sangat dihargai oleh generasi milenial. Strategi ini mencerminkan prinsip dasar manajemen kinerja modern berbasis continuous feedback.

#### 4.6 Budaya Organisasi dan Komunikasi

Mayoritas UMKM di Medan membangun budaya kerja yang santai, terbuka, dan non-hierarkis. Karyawan milenial diberikan kebebasan untuk menyampaikan ide atau kritik, dan pemilik usaha cenderung bersikap sebagai mentor dibanding atasan.

Selain itu, UMKM yang lebih digital-savvy menerapkan sistem komunikasi menggunakan:

- Grup WhatsApp untuk operasional dan pengingat tugas
- Google Meet atau Zoom untuk rapat online saat pemilik berada di luar kota

Budaya ini sejalan dengan preferensi milenial terhadap organisasi horizontal dan partisipatif. Gaya komunikasi dua arah dan terbuka dianggap lebih relevan daripada gaya formal dan birokratis (Howe & Strauss, 2000).

#### 4.7 Kendala dalam Mengelola Karyawan Milenial

Berikut beberapa tantangan yang ditemukan dari wawancara:

- Karyawan milenial cepat bosan dan sering berpindah kerja
- Sulit menjaga komitmen kerja dalam jangka panjang
- Beberapa milenial menuntut fleksibilitas tinggi, namun kurang disiplin
- Tidak semua pelaku UMKM melek teknologi, sehingga sulit mengikuti kebutuhan digital

Kendala ini menunjukkan pentingnya keseimbangan antara fleksibilitas dan kontrol dalam strategi manajemen SDM. Diperlukan pelatihan internal untuk pemilik agar lebih siap mengelola karakteristik generasi baru.

#### 4.8 Strategi yang Terbukti Efektif di UMKM Medan

Berdasarkan temuan lapangan, strategi yang terbukti berhasil antara lain:

- Fleksibilitas jam kerja dan shift kerja personal
- Pemberian kepercayaan dan tanggung jawab lebih kepada milenial
- Pelibatan dalam pengambilan keputusan
- Pemberian reward non-material
- Pembelajaran informal dan kolaboratif

#### Kesimpulan Pembahasan:

UMKM yang berhasil mempertahankan karyawan milenial adalah UMKM yang bersedia bertransformasi secara budaya dan manajerial, meskipun dengan sumber daya terbatas. Fokus pada komunikasi, keterlibatan, dan makna kerja terbukti lebih efektif daripada hanya mengandalkan aspek finansial.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi Manajemen SDM pada UMKM di Medan dalam menangani karyawan generasi milenial bersifat adaptif, fleksibel, dan informal.

Para pelaku UMKM lebih mengandalkan pendekatan interpersonal dan praktik langsung dalam pengelolaan SDM. Strategi ini cukup efektif bagi generasi milenial yang menyukai lingkungan kerja yang dinamis dan tidak terlalu birokratis.

2. Rekrutmen dan seleksi dilakukan secara sederhana dan berbasis media sosial, lebih menekankan pada kepribadian dan kesesuaian nilai kerja daripada kualifikasi akademis semata. Ini sesuai dengan karakteristik milenial yang lebih dinilai dari potensi dan sikap kerja.
3. Pelatihan dan pengembangan karyawan dilakukan secara informal dan berbasis praktik langsung. Beberapa UMKM mulai menerapkan pembelajaran digital melalui YouTube atau media online sederhana. Ini menunjukkan adanya upaya menyesuaikan diri dengan gaya belajar milenial.
4. Strategi motivasi lebih banyak mengandalkan reward non-finansial, fleksibilitas kerja, dan pengakuan sosial. Milenial menunjukkan respon positif terhadap apresiasi personal dan kesempatan untuk berinovasi.
5. Evaluasi kinerja dilakukan secara lisan dan personal. Meskipun belum sistematis, pendekatan ini mencerminkan pola komunikasi terbuka yang disukai milenial, meskipun ke depannya dibutuhkan sistem yang lebih terstruktur.
6. Budaya kerja di UMKM cenderung kekeluargaan, non-hierarkis, dan partisipatif. Gaya kepemimpinan informal dari pemilik UMKM mendukung suasana kerja yang lebih nyaman dan mendorong loyalitas karyawan

milenial, meskipun dengan kompensasi yang terbatas.

7. Tantangan utama yang dihadapi UMKM adalah tingginya turnover karyawan milenial, kurangnya komitmen jangka panjang, serta keterbatasan kemampuan digital dari sebagian pemilik usaha. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas manajerial dan adaptasi teknologi di kalangan pelaku UMKM.

#### REFERENSI:

- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (13th ed.). Kogan Page.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson.
- Howe, N., & Strauss, W. (2000). *Millennials Rising: The Next Great Generation*. Vintage Books.
- Twenge, J. M. (2010). *A Review of the Empirical Evidence on Generational Differences in Work Attitudes*. *Journal of Business and Psychology*, 25(2), 201–210.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Meister, J. C., & Willyerd, K. (2010). *The 2020 Workplace: How Innovative Companies Attract, Develop, and Keep Tomorrow's Employees Today*. HarperBusiness.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Putra, I. M., & Sari, R. A. (2021). Strategi Pengelolaan Generasi Milenial dalam Dunia Kerja. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 9(1), 45–56.
- Simamora, H. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. STIE YKPN Yogyakarta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, T. (2019). *UMKM di Indonesia: Isu dan Strategi Pengembangan*. LP3ES.