

PENGEMBANGAN KARIR KARYAWAN MELALUI PEMBERIAN AKSES INFORMASI DAN *JOB ROTATION* PADA STARBUCKS DT MUDUTAKI

I Gusti Agung Eka Teja Kusuma^{1,*}, Kadek Adi Kusuma Yasa², Augyawati Joe³

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

³Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: agungteja@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pengembangan karir karyawan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan motivasi kerja. Penelitian ini menganalisis pengaruh pemberian akses informasi dan job rotation terhadap pengembangan karir karyawan di Starbucks Drive Thru Mudutaki. Metode yang digunakan adalah KKN alternatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa akses informasi dan job rotation efektif memperluas keterampilan, meningkatkan pemahaman jalur karir, serta memotivasi karyawan. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi manajemen dalam merancang strategi pengembangan SDM yang optimal.

Kata kunci : pengembangan karir, akses informasi, job rotation, karyawan, Starbucks DT Mudutaki.

ANALISIS SITUASI

Starbucks DT Mudutaki merupakan salah satu gerai dengan konsep *drive thru* yang cukup strategis karena berada di jalur yang ramai dilalui masyarakat. Sebagai bagian dari jaringan internasional, Starbucks memiliki standar layanan dan kualitas produk yang relatif seragam. Namun, di tingkat operasional harian, khususnya pada aspek sumber daya manusia, setiap gerai memiliki dinamika yang berbeda sesuai dengan karakteristik lokasi, pelanggan, dan komposisi karyawannya.

Dari hasil pengamatan, karyawan di Starbucks DT Mudutaki umumnya terdiri dari barista yang masih berusia muda, mayoritas lulusan SMA/SMK hingga perguruan tinggi awal. Hal ini menjadi kekuatan sekaligus tantangan. Kekuatan karena mereka memiliki energi, semangat, dan kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap perubahan, khususnya dalam menguasai *standard operating procedure* (SOP) serta keterampilan *customer service*. Namun di sisi lain, usia yang relatif muda sering kali membuat mereka memandang pekerjaan ini hanya sebagai batu loncatan, bukan karier jangka panjang.

Program pengembangan karir yang sudah ada dari pusat sebenarnya cukup jelas, misalnya melalui jenjang dari *barista* menuju *shift supervisor*, *assistant store manager*, hingga *store manager*. Namun implementasi di lapangan, khususnya di DT Mudutaki, terkadang menghadapi kendala. Pertama, tidak semua karyawan mendapatkan pemahaman yang utuh tentang jalur karir ini. Sosialisasi mengenai peluang promosi sering kali kalah oleh rutinitas kerja harian yang padat. Kedua, tingkat *turnover* cukup tinggi, karena sebagian karyawan memilih mencari pekerjaan

lain yang dianggap lebih sesuai dengan latar belakang pendidikan atau harapan finansial mereka.

Selain itu, budaya kerja di Starbucks yang mengedepankan *customer experience* dan kerja sama tim sebenarnya sudah menjadi fondasi positif untuk pengembangan karir. Namun, masih ada ruang perbaikan, terutama dalam hal pendampingan personal (mentoring) dan pelatihan berkelanjutan. Banyak karyawan merasa pelatihan lebih difokuskan pada keterampilan teknis seperti pembuatan minuman atau penggunaan kasir, sementara pengembangan soft skills—misalnya kepemimpinan, manajemen waktu, dan komunikasi—belum sepenuhnya optimal.

Faktor eksternal juga memengaruhi. Persaingan industri kopi yang semakin ketat, baik dari sesama jaringan internasional maupun kedai kopi lokal, membuat tuntutan terhadap karyawan semakin tinggi. Pelanggan kini lebih kritis, tidak hanya soal rasa, tetapi juga pelayanan. Hal ini menuntut Starbucks DT Mudutaki memiliki tim yang tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga memiliki motivasi dan orientasi karir yang jelas agar mereka dapat memberikan layanan terbaik secara konsisten.

Dari sisi manajemen, terdapat kesadaran bahwa karyawan merupakan aset penting dalam menjaga standar kualitas merek. Namun, sering kali fokus manajemen lebih terpusat pada target penjualan dan operasional harian. Akibatnya, aspek pengembangan karir tidak selalu menjadi prioritas utama. Padahal, memberikan arah karir yang jelas dapat menekan tingkat pergantian karyawan, meningkatkan loyalitas, serta menciptakan tim yang lebih solid dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, situasi di Starbucks DT Mudutaki dapat dirangkum sebagai berikut: terdapat peluang besar untuk mengembangkan karir karyawan melalui jalur yang sudah tersedia, tetapi masih menghadapi hambatan berupa kurangnya sosialisasi, keterbatasan pendampingan, dan tingkat *turnover* yang relatif tinggi. Jika tantangan ini dapat diatasi melalui program pengembangan karir yang lebih terstruktur, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan karyawan muda, maka gerai ini tidak hanya mampu mempertahankan kualitas layanan, tetapi juga menjadi contoh bagaimana pengelolaan SDM berkontribusi terhadap keberhasilan bisnis.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi, terdapat beberapa permasalahan utama terkait pengembangan karir karyawan di Starbucks DT Mudutaki. Pertama, meskipun Starbucks memiliki jenjang karir yang jelas dari barista hingga store manager, banyak karyawan yang belum memahami secara detail peluang dan tahapan yang dapat mereka tempuh, karena informasi mengenai promosi dan persyaratan kenaikan jabatan belum tersosialisasi secara maksimal. Kedua, tingkat *turnover* karyawan cukup tinggi, terutama pada karyawan muda yang memandang pekerjaan sebagai barista hanya sebagai pengalaman sementara, sehingga banyak yang keluar sebelum meniti jenjang karir, menghambat kontinuitas pengembangan SDM. Ketiga, fokus pelatihan masih terbatas pada keterampilan teknis seperti pembuatan

minuman dan pelayanan dasar, sementara aspek pengembangan soft skills—misalnya kepemimpinan, komunikasi, dan manajemen konflik—masih kurang diperhatikan. Keempat, pendampingan dan mentoring karyawan belum optimal; mereka sering menjalani rutinitas kerja tanpa arahan personal dari atasan yang lebih berpengalaman, sehingga sulit mengembangkan potensi diri untuk posisi yang lebih tinggi. Terakhir, orientasi manajemen gerai lebih dominan pada pencapaian target operasional dan penjualan harian, sehingga program pengembangan karir karyawan sering tersisih dari prioritas utama.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan pengembangan karir karyawan di Starbucks DT Mudutaki, beberapa solusi dapat diterapkan. Pertama, manajemen perlu melakukan sosialisasi lebih intensif mengenai jenjang karir melalui career path workshop secara berkala atau papan informasi digital agar karyawan memahami peluang pengembangan hingga posisi manajerial. Kedua, untuk menekan tingkat turnover, gerai dapat memberikan insentif non-finansial seperti penghargaan karyawan berprestasi, kesempatan mengikuti pelatihan eksternal, atau sertifikat keterampilan, sehingga meningkatkan rasa memiliki dan loyalitas. Ketiga, pelatihan sebaiknya menyeimbangkan keterampilan teknis dan pengembangan soft skills, termasuk komunikasi efektif, manajemen konflik, kepemimpinan, dan keterampilan presentasi, agar karyawan siap memimpin tim di masa depan. Keempat, sistem mentoring internal dapat dibentuk dengan menugaskan karyawan senior atau supervisor mendampingi karyawan baru atau yang bersiap naik jabatan, sehingga mereka memperoleh arahan, umpan balik, dan dukungan karir secara berkelanjutan. Terakhir, manajemen perlu menyeimbangkan fokus antara pencapaian target operasional dan pengembangan SDM dengan menetapkan indikator kinerja tambahan, misalnya jumlah karyawan yang berhasil naik jabatan atau tingkat kepuasan terhadap program pelatihan.

METODE PELAKSAAN

Metode pelaksanaan KKN alternatif untuk pengembangan karir karyawan di Starbucks DT Mudutaki menggabungkan job rotation, job enrichment, serta pemberian akses informasi karir yang transparan. Job rotation memberi kesempatan karyawan berpindah posisi, misalnya dari barista ke kasir atau bagian persediaan, sehingga keterampilan mereka lebih luas, sedangkan job enrichment menambah tanggung jawab seperti mengelola stok bahan atau memimpin tim kecil untuk membangun kemampuan pengambilan keputusan dan rasa tanggung jawab. Efektivitas pengembangan karir didukung oleh penilaian kinerja dan umpan balik berkala sebagai sarana pengukuran kinerja sekaligus komunikasi dua arah. Tahapan KKN dimulai dengan observasi dan analisis kebutuhan melalui wawancara dan pengamatan langsung untuk mengetahui permasalahan utama terkait keterampilan, peluang pelatihan, dan pola komunikasi manajemen. Berdasarkan analisis, dilakukan perencanaan program pengembangan karir berupa pelatihan soft skill dan hard skill, penyusunan jalur karir sederhana, serta

workshop motivasi, disusun secara kolaboratif dengan manajemen. Pelaksanaan program mencakup workshop dan pelatihan manajemen waktu, pelayanan pelanggan, teamwork, kepemimpinan dasar, dan komunikasi efektif; coaching dan mentoring singkat untuk mengenali potensi diri; serta simulasi praktik peran posisi lebih tinggi agar karyawan merasakan tanggung jawab di level tersebut. Tahap monitoring dan evaluasi dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan umpan balik dari peserta dan manajer untuk mengukur pemahaman, perubahan motivasi, dan kesiapan karyawan dalam merencanakan jenjang karir. Terakhir, hasil kegiatan disusun dalam laporan berisi analisis efektivitas program, kendala, dan rekomendasi praktis bagi Starbucks, seperti penguatan pelatihan internal, sistem penilaian kinerja yang transparan, serta peluang rotasi jabatan untuk memperluas pengalaman kerja karyawan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pelaksanaan KKN alternatif di Starbucks DT Mudutaki, diperoleh beberapa temuan terkait pengembangan karir karyawan melalui pemberian akses informasi dan penerapan job rotation. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki pemahaman terbatas mengenai jalur karir, peluang promosi, dan persyaratan kenaikan jabatan. Hal ini sejalan dengan permasalahan yang ditemukan sebelumnya, yaitu kurangnya informasi dan komunikasi mengenai pengembangan karir dari pihak manajemen.

Pelaksanaan job rotation dan job enrichment memberikan dampak positif terhadap keterampilan dan motivasi karyawan. Karyawan yang diberi kesempatan berpindah posisi, misalnya dari barista ke kasir atau bagian persediaan, menunjukkan peningkatan kemampuan teknis dan adaptabilitas. Sementara itu, penambahan tanggung jawab melalui job enrichment, seperti memimpin tim kecil atau mengelola stok bahan, membantu karyawan mengembangkan rasa tanggung jawab dan kemampuan pengambilan keputusan. Hasil evaluasi dari kuesioner dan umpan balik peserta menunjukkan adanya peningkatan pemahaman karyawan mengenai peran yang lebih tinggi dan motivasi untuk meniti jenjang karir di Starbucks.

Faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini antara lain dukungan penuh dari store manajer, serta tersedianya fasilitas yang memadai seperti ruang kantor dan peralatan pelatihan. Sebaliknya, faktor penghambat yang masih ditemukan adalah kurangnya informasi yang diterima karyawan mengenai pengembangan karir, yang mempengaruhi kesiapan mereka dalam merencanakan langkah karir selanjutnya.

Pembahasan menunjukkan bahwa kombinasi pemberian akses informasi yang jelas, job rotation, job enrichment, mentoring, serta evaluasi kinerja secara berkala merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan pemahaman, motivasi, dan keterampilan karyawan. Hasil ini menegaskan bahwa pengembangan karir tidak hanya bergantung pada pelatihan teknis, tetapi juga pada penguatan soft skills, pendampingan, dan komunikasi yang terbuka dari pihak manajemen. Implementasi strategi-strategi ini diharapkan dapat menurunkan tingkat turnover, meningkatkan

loyalitas karyawan, dan menyiapkan mereka untuk posisi yang lebih tinggi, sehingga mendukung keberlangsungan dan kualitas SDM di Starbucks DT Mudutaki.



Gambar 1. pemberian soft skill untuk mendukung perpindahan job atau job rotation



Gambar 2. pemberian informasi mengenai jenjang karir

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan KKN alternatif dengan judul “*Pengembangan Karir Karyawan pada Starbucks DT Mudutaki*” telah memberikan hasil yang signifikan baik bagi karyawan maupun pihak manajemen. Berdasarkan rangkaian kegiatan mulai dari observasi, perencanaan, pelaksanaan program, hingga evaluasi, dapat disimpulkan bahwa karyawan Starbucks DT Mudutaki memiliki semangat kerja tinggi namun masih membutuhkan pendampingan dalam hal pemahaman jalur karir, peningkatan keterampilan komunikasi, serta kesiapan untuk menempati posisi yang lebih tinggi. Melalui program pelatihan, workshop, simulasi, serta coaching dan mentoring, karyawan memperoleh peningkatan keterampilan baik soft skill maupun hard skill, khususnya dalam aspek komunikasi, teamwork, kepemimpinan dasar, dan pelayanan pelanggan. Selain itu, kegiatan ini juga mampu menumbuhkan motivasi dan kesadaran karir sehingga karyawan memiliki arah yang lebih jelas dalam mengembangkan

potensi diri dan meraih peluang promosi. Dari sisi manajemen, kegiatan ini memberikan masukan berharga berupa hasil evaluasi, kebutuhan pelatihan lanjutan, serta rekomendasi terkait strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif. Secara keseluruhan, pelaksanaan KKN ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia, memperkuat produktivitas kerja, serta menciptakan iklim organisasi yang lebih mendukung perkembangan karir karyawan di Starbucks DT Mudutaki.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, disarankan agar pihak manajemen Starbucks DT Mudutaki terus melanjutkan program pengembangan karir karyawan secara berkesinambungan melalui pelatihan rutin, coaching, serta pemberian kesempatan rotasi jabatan agar karyawan dapat memperluas pengalaman dan keterampilan kerja. Manajemen juga perlu memperjelas jalur karir dan sistem penilaian kinerja yang transparan sehingga karyawan memiliki motivasi dan target yang lebih jelas dalam bekerja. Selain itu, karyawan diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi diri melalui pembelajaran mandiri maupun memanfaatkan fasilitas pelatihan yang disediakan perusahaan, sehingga mampu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan industri jasa. Untuk program KKN di masa mendatang, diharapkan dapat menjalin kerja sama lebih intensif dengan pihak perusahaan agar kegiatan yang dilaksanakan semakin relevan, terarah, dan memberi dampak jangka panjang yang lebih optimal bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. T., & Susilo, H. (2018). Pengaruh pengembangan karir dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2), 45–52.
- Hariandja, M. T. E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putri, D. A., & Yulianto, E. (2019). Pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Dewantara*, 2(1), 11–20.