

**STRATEGI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)  
GUNA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI ERA DIGITAL**

**Azzahra Ramadhany<sup>1</sup>, Aqmal Maulana<sup>2</sup>, Diandra Meivita Hanum<sup>3</sup>, Eman Sulaeman<sup>4</sup>**  
Manajemen Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [2410631020013@student.unsika.ac.id](mailto:2410631020013@student.unsika.ac.id)<sup>1</sup>, [2410631020203@student.unsika.ac.id](mailto:2410631020203@student.unsika.ac.id)<sup>2</sup>,  
[2410631020102@student.unsika.ac.id](mailto:2410631020102@student.unsika.ac.id)<sup>3</sup>, [eman.sulaeman@staff.unsika.ac.id](mailto:eman.sulaeman@staff.unsika.ac.id)<sup>4</sup>

**Abstrak** – Studi ini mengkaji strategi SDM digital Mixue yang menjawab tantangan era digital dan kebutuhan tenaga kerja muda. Menganalisis implementasi digital dalam rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja di Mixue Teluk Jambe. Menilai HRIS, efektivitas pelatihan digital, dampak produktivitas, dan tantangan integrasi teknologi yang berorientasi pada kaum muda. Penelitian studi kasus kualitatif ini mengkaji strategi SDM digital Mixue Teluk Jambe. Penelitian dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap kepala toko dan karyawan selama bulan Mei 2025. Lokasi tersebut dipilih sebagai representasi tantangan digitalisasi ritel F&B lokal. Data disajikan secara deskriptif untuk menggambarkan dengan jelas praktik manajemen SDM, persepsi karyawan, dan implementasi teknologi di lapangan. Mixue Teluk Jambe mengoptimalkan manajemen SDM melalui tiga pendekatan digital: pelatihan teknologi untuk operasi harian, sistem HRIS terintegrasi, dan komunikasi melalui WhatsApp (internal) dan Instagram (eksternal). Implementasi ini telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kolaborasi tim, dan menarik talenta muda melalui strategi digital yang adaptif. Mixue Teluk Jambe meningkatkan kinerja bisnis melalui transformasi SDM digital yang menampilkan: pelatihan teknologi, sistem rekrutmen HRIS, dan komunikasi WhatsApp/Instagram. Pengembangan ke depan memerlukan: aplikasi terintegrasi, pelatihan microlearning, dan perluasan TikTok/LinkedIn. Strategi ini memperkuat daya saing sekaligus berfungsi sebagai model SDM digital bagi bisnis F&B.

**Kata Kunci:** Intergrasi Teknologi SDM, Transformasi SDM Digital, Tenaga Kerja F&B, Tenaga Kerja Gen Z.

**Abstract** – This study examines Mixue's digital HR strategy that addresses the challenges of the digital era and the needs of the young workforce. Analyzing digital implementation in recruitment, training, and performance evaluation at Mixue Teluk Jambe. Assessing HRIS, digital training effectiveness, productivity impact, and youth-oriented technology integration challenges. This qualitative case study research examines Mixue Teluk Jambe's digital HR strategy. The research was conducted through in-depth interviews and direct observation of store managers and employees during May 2025. The location was chosen as a representation of the challenges of local F&B retail digitalization. Data is presented descriptively to clearly describe HR management practices, employee perceptions, and technology implementation in the field. Mixue Teluk Jambe optimizes HR management through three digital approaches: technology training for daily operations, an integrated HRIS system, and communication via WhatsApp (internal) and Instagram (external). This implementation has successfully improved operational efficiency, strengthened team collaboration, and attracted young talent through adaptive digital strategies. Mixue Teluk Jambe improves business performance through digital HR transformation featuring: technology training, HRIS recruitment system, and WhatsApp/Instagram communication. Future developments require: integrated applications, microlearning training, and TikTok/LinkedIn expansion. This strategy strengthens competitiveness while also serving as a digital HR model for F&B businesses.

**Keywords:** Digital HR Transformation, F&B Workforce, HR Technology Intergration, Gen Z Workforce.

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin pesat teknologi digital telah membawa kemajuan yang sangat signifikan dan kemudahan diberbagai aspek kehidupan manusia terutama dalam aspek pekerjaan. Pada era digital menuntut perusahaan untuk terus beradaptasi terutama pada pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan mampu menerapkannya dalam kehidupan maupun pekerjaan secara efektif. Maka dari itu manajemen SDM harus mempunyai kemampuan untuk mengidentifikasi kompetensi apa saja yang dibutuhkan, merancang program pengembangan kompetensi, serta mempunyai fasilitas untuk mendukung perubahan budaya organisasi agar dapat mendukung transformasi digital.

Transformasi digital dicirikan sebagai transformasi besar dalam penerapan teknologi digital untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dengan cara meningkatkan proses bisnis, memanfaatkan data, dan menghasilkan barang dan jasa yang inovatif (Susanto et al., 2024). Transformasi digital menyediakan fitur tambahan untuk menganalisis karyawan, mengevaluasi kinerja, dan prediksi yang menghasilkan kontak dan kolaborasi yang lebih besar antara HR dan karyawan (Barišić et al., 2021). Pada praktiknya pengelolaan SDM guna meningkatkan motivasi dalam mengarahkan karyawan untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja sangatlah penting. Teknologi digital yang menunjang pengelolaan SDM seperti HRIS (Human Resource Information System) telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi, beban administratif dan memberikan layanan yang baik bagi karyawan (Putro, 2024a).

Dalam kajian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hamdani et al., 2024) dalam jurnalnya yang berjudul "Strategi Peningkatan Produktivitas Kinerja Karyawan pada Franchise Mixue di Lubuk Begalung". Pada penelitian tersebut berfokus pada strategi umum seperti pelatihan karyawan, pengenalan Standard Operating Procedure (SOP) dan evaluasi kerja tanpa memperhatikan secara mendalam pada era digital dengan peran teknologi. Walaupun pendekatan tersebut penting namun, belum membahas secara mendalam bagaimana peran digitalisasi dalam pengelolaan manajemen karyawan, serta peran teknologi yang dapat diintegrasikan dalam kebutuhan kerja generasi muda dalam era digitalisasi ini.

Namun pada kenyataannya teknologi digital pada saat ini tidak terlepas dari tantangannya terutama untuk menghadapi kebutuhan dan ekspektasi generasi muda yang mendominasi angkatan kerja pada saat ini. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas didapatkan rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu bagaimana pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada franchise Mixue cabang Teluk Jambe karawang dalam memanfaatkan pengaruh teknologi di era digital. Dengan tujuan utama dalam peninjauan ini adalah untuk menganalisis strategi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memanfaatkan teknologi digital pada franchise Mixue cabang Teluk Jambe Karawang.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih agar dapat menggali lebih dalam bagaimana strategi pengelolaan SDM pada franchise Mixue di Teluk Jambe dalam menghadapi tantangan di era digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak manajemen toko dan karyawan, sehingga memungkinkan peneliti mengeksplor fenomena yang melibatkan pengalaman, persepsi, dan praktik yang terjadi dilapangan.

Penelitian dilaksanakan di franchise Mixue yang terletak di Teluk Jambe, Karawang, Jawa Barat, dan dilakukan selama bulan Mei 2025. Lokasi ini dipilih karena representatif dalam mencerminkan tantangan digitalisasi yang dihadapi oleh sektor ritel makanan dan

minuman pada skala lokal. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk naratif deskriptif untuk memudahkan pembaca dalam memahami temuan-temuan yang dihasilkan, serta untuk menggambarkan realitas empiris yang terjadi di lapangan secara jelas dan terstruktur.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Mixue yaitu franchise es krim dan minuman yang didirikan pada tahun 1997 oleh Zhang Hongchao di China. Pada tahun 2020 Mixue mulai memasuki pasar Indonesia melalui PT. Zhisheng Pacific Trading, lokasi Mixue pertamanya berada di Mall Cihampelas Walk yang kemudian berkembang sampai keseluruh Indonesia, salah satunya yaitu di Teluk Jambe, Karawang. Merek yang mengkombinasikan dengan sangat baik antara kreasi kuliner, pembaruan cita rasa, serta kepuasan pelanggan yang luar biasa. Dengan menghadirkan beragam pilihan es krim, smoothies, juga minuman, memberikan sensasi kenikmatan bagi setiap pengunjunnya.

Salah satu Langkah yang ditempuh oleh franchise Mixue untuk meningkatkan kinerja karyawannya adalah dengan mengembangkan kemampuan mereka dalam memanfaatkan teknologi digital di Tengah era digitalisasi. Seperti melakukan pelatihan software dan hardware (mesin kasir dan alat pembuat es krim) kepada karyawan, memanfaatkan teknologi digital dalam rekrutmen dan absensi, juga membangun komunikasi terbuka dengan platform seperti WhatsApp.

### **Konsep Dasar Strategi SDM di era digital**

Tantangan pengelolaan SDM dalam menghadapi era digital saat ini memperlihatkan bahwa perubahan teknologi memberi pengaruh terhadap cara kerja dan kehidupan manusia secara signifikan. Hal tersebut memberikan tantangan baru terhadap organisasi dalam pengelolaan SDM yang sesuai dengan era digital saat ini (Fajriyani et al., 2023).

Sebelum era digital, pengelolaan SDM lebih banyak berfokus pada aspek administratif seperti rekrutmen, pelatihan, pengkajian, dan evaluasi kinerja secara manual. Namun, setelah masuknya era digitalisasi semua peran administratif berubah menjadi secara digital dan secara cepat, sehingga membantu pekerjaan manusia lebih efisien.

Dalam mengelola SDM Perusahaan harus memperhatikan perkembangan karyawan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan yang tepat untuk meningkatkan kompetensi SDM. Perusahaan juga perlu memperhatikan perkembangan teknologi agar mampu bersaing dengan yang lainnya. Strategi yang dilakukan perusahaan untuk mengembangkan kompetensi karyawannya menjadi suatu tantangan tersendiri. Adapun pengelolaan SDM pada franchise Mixue cabang Teluk Jambe Karawang yaitu:

#### **1. Pelatihan (training)**

Training atau pelatihan merupakan proses pembelajaran yang dirancang secara sistematis guna mengembangkan kemampuan, pengetahuan, serta sikap individu, atau kelompok dalam konteks tertentu, seperti pekerjaan atau karir. Dengan tujuan utamanya yaitu guna mengembangkan performa karyawan, baik dalam hal efisiensi kerja, kualitas hasil kerja, maupun pengembangan pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala toko Mixue Teluk jambe karawang, Saudara Justin menunjukkan bahwa pelatihan kepada karyawannya dilakukan secara komprehensif dan terfokus pada pengembangan keterampilan serta peningkatan kinerja pada teknologi digital. Pelatihan meliputi dua aspek yaitu:

- a. Perangkat Keras (Hardware): Karyawan dibekali keterampilan dalam mengoperasikan mesin pembuat es krim dan perangkat lain yang digunakan dalam operasional sehari-hari. Kepala toko Mixue Teluk Jambe menyatakan “Pelatihan secara langsung dimulai saat karyawan sudah mulai bekerja, agar mereka terbiasa menggunakan mesin produksi dengan aman dan efisien” – (wawancara, Justin, 7 Mei 2025)

- b. Perangkat Lunak (Software): Mixue juga memberikan pelatihan kepada karyawannya seperti menggunakan mesin kasir guna mencatat transaksi penjualan, mengelola stok, mencetak struk, dan mengolah data penjualan secara real-time tanpa harus mencatat secara manual. Hal ini meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam pelayanan. Menurut Aulia salah satu karyawan Mixue “Pelatihan dan penggunaan mesin kasir penting karena berpengaruh langsung terhadap efisiensi pelayanan dan akurasi data penjualan, sehingga kita tidak perlu mencatat secara manual”.

## 2. Pemanfaatan teknologi HR (HR Tech)

Teknologi digital memberikan dampak yang sangat berpengaruh bagi kehidupan sehari-hari maupun dalam aspek manajemen SDM, termasuk rekrutmen pelatihan, pengembangan, dan evaluasi kinerja. Peran teknologi digital dalam proses rekrutmen telah disorot, manajemen SDM melibatkan penggunaan teknologi digital guna mendukung praktik operasional terlebih dalam hal perekrutan dan seleksi (Putro, 2024b).

Dalam praktiknya, Mixue menggunakan teknologi digital dalam perekrutan karyawan. Seperti melakukan wawancara atau interview secara daring, menggunakan system HRIS (Human Resource Information System) guna mempermudah manajemen SDM dalam mengelola data dan informasi karyawan serta mengurangi beban staf sehingga lebih efisien dalam merekrut karyawan dan menjangkau para pelamar dari berbagai daerah.

Selain untuk perekrutan, proses absensi karyawan juga sudah dilakukan secara digital. Meskipun belum sepenuhnya melalui aplikasi HRIS. Karyawan diminta melakukan absensi harian dengan mengirimkan swafoto (selfie) ke grup WhatsApp sebagai bukti kehadiran. Metode ini dianggap praktis oleh manajemen dan cukup efektif dalam memantau kedisiplinan kerja. Kepala toko Mixue Teluk Jame menyatakan “Kalau absensi masih lewat WhatsApp, anak-anak wajib kirim foto selfie pas mulai dan selesai kerja. Itu jadi bukti kehadiran yang bisa langsung dicek setiap hari.” – (wawancara, Justin, 27 Mei 2025).

Walaupun system ini belum otomatis seperti aplikasi absensi khusus, namun penggunaan WhatsApp sebagai media pelaporan menunjukkan bahwa Mixue tetap beradaptasi dengan pendekatan digital yang sederhana, fleksibel, dan sesuai dengan kapasitas operasional di toko.

## 3. Komunikasi Digital

Komunikasi digital merupakan proses penyampaian informasi melalui media sosial. Dalam pengelolaan manajemen SDM, komunikasi digital berperan penting dalam menjaga kelancaran arus informasi, mempercepat proses koordinasi, dan meningkatkan kolaborasi antar tim. Mixue menerapkan komunikasi digital antar karyawan dan manajerial, komunikasi dilakukan melalui platform media sosial WhatsApp dan Instagram.

WhatsApp digunakan untuk menyampaikan informasi penting seperti, pengumuman, jadwal kerja, dan pembagian tugas. Dengan adanya komunikasi ini arus informasi menjadi lebih lancar dan tidak memerlukan tatap muka fisik yang akan menghabiskan banyak waktu. Komunikasi ini bersifat dua arah, sehingga karyawan memiliki kesempatan untuk menyampaikan masukan dan saran kepada atasan, yang dapat mendorong terbentuknya lingkungan kerja partisipatif dan kolaboratif.

Sedangkan Instagram dimanfaatkan sebagai media komunikasi eksternal untuk menyampaikan informasi mengenai variasi minuman terbaru, promosi, kegiatan di toko secara visual dan menarik, serta informasi mengenai lowongan kerja yang tersedia di Mixue. Melalui postingan dan stories di Instagram, mixue dapat menjangkau pemasaran dan calon pelamar lebih luas. Selain media social, Mixue juga aktif dalam memanfaatkan platform layanan pesan antar digital seperti GrabFood, GoFood, dan ShopeeFood sebagai bagian dari strategi adaptasi di era digital.

Hal ini tidak hanya memperluas jangkauan konsumen, tetapi juga menjadi saluran

komunikasi tidak langsung melalui fitur ulasan dan rating dari pelanggan. Kepala toko Mixue Teluk Jambe menyatakan “Kalau di zaman sekarang, kita harus cepat tanggap dengan teknologi. Salah satu cara kami beradaptasi adalah dengan buka pemesanan lewat aplikasi online seperti Grab, GoFood, dan ShopeeFood. Itu membantu banget buat ningkatin penjualan dan menjangkau pelanggan yang gabisa datang langsung ke toko” – (wawancara, Justin, 7 Mei 2025).

Strategi ini terbukti efektif dalam menarik pelanggan dan juga minat pencari kerja, terutama generasi muda yang aktif di media sosial. Hal ini sejalan dengan temuan (Fajriyani et al., 2023) yang menyebutkan bahwa komunikasi digital tidak hanya mempercepat arus informasi internal tetapi juga dapat dimanfaatkan dalam strategi rekrutmen dengan lebih efektif di era digital saat ini.

Dengan mengintegrasikan komunikasi digital dalam manajemen SDM, Mixue berhasil menciptakan lingkungan kerja yang lebih dinamis dan responsif. Teknologi tidak hanya mempercepat penyampaian informasi, tetapi juga dapat mendorong partisipasi aktif karyawan dalam pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan tuntutan era digital, dimana adaptasi teknologi menjadi kunci dalam meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja. Melalui strategi ini, Mixue terus memperkuat posisinya sebagai Perusahaan yang inovatif dan berorientasi terhadap perkembangan zaman.

## **KESIMPULAN**

Franchise Mixue Teluk Jambe Karawang telah membuktikan bahwa transformasi digital dalam manajemen SDM memberikan dampak positif bagi perkembangan bisnis. Strategi yang diterapkan meliputi pelatihan karyawan, pemanfaatan sistem digital dalam proses rekrutmen seperti HRIS, serta komunikasi digital melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram dan melalui platform layanan pesan antar digital seperti GrabFood, GoFood, dan ShopeeFood. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem yang digunakan masih sederhana dan belum sepenuhnya otomatis, strategi digital ini telah meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat komunikasi, serta membangun kolaborasi kerja yang lebih responsif.

Keberhasilan implementasi teknologi digital ini dapat membuka peluang untuk pengembangan lebih lanjut. Pembuatan aplikasi internal terintegrasi dapat menjadi solusi untuk menyatukan berbagai sistem yang sudah ada, mulai dari absensi hingga pelatihan karyawan. Sistem pelatihan berbasis *microlearning* juga layak dipertimbangkan untuk memberikan fleksibilitas bagi karyawan dalam mengembangkan kompetensi mereka.

Dari sisi strategis, pemanfaatan analitik data perlu dioptimalkan untuk mendapatkan insight yang lebih mendalam tentang kinerja karyawan dan kebutuhan pelatihan. Ekspansi ke platform digital lainnya seperti TikTok dan LinkedIn akan membantu memperluas jangkauan, baik untuk rekrutmen maupun pemasaran. Transformasi digital yang berkelanjutan ini tidak hanya akan memperkuat posisi kompetitif Mixue, tetapi juga dapat menjadi model *best practice* bagi pelaku bisnis F&B lain. Dengan terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, Mixue dapat mempertahankan pertumbuhan bisnisnya, sekaligus membangun SDM yang unggul di era digital.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, S. (2018). Faktor yang mempengaruhi kinerja anggota organisasi. 3.
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128–138. <https://doi.org/10.47467/mk.v21i2.935>
- Asriyanti, S., Febrianti, A. A., Wulansari, F. N., Mubarak, S., & Anshori, M. I. (2024). Peran Strategi

- Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan. 3.
- Barišić, A. F., Rybacka Barišić, J., & Miloloža, I. (2021). Digital Transformation: Challenges for Human Resources Management. *ENTRENOVA - ENTERPRISE RESEARCH INNOVATION*, 7(1), 365–375. <https://doi.org/10.54820/gtfn9743>
- Dani, R. H., & Putra, R. S. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Umrah. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 2(1), 45–50. <https://doi.org/10.56445/jme.v2i1.52>
- Fajriyani, D., Fauzi, A., Devi Kurniawati, M., Yudo Prakoso Dewo, A., Fahri Baihaqi, A., & Nasution, Z. (2023). Tantangan Kompetensi SDM dalam Menghadapi Era Digital (Literatur Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(6), 1004–1013. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i6.1631>
- Gunawan, A., Rizki, A. S., Anindya, T. F., Amalia, A. P., & Setiani, W. F. (2025). Manajemen Sumber Daya Manusia pada Era Digitalisasi.
- Hamdani, Nadia Putri Yasma, Deri Farma, Arib Aufa, & Vivi Nila Sari. (2024). Strategi Peningkatan Produktivitas Kinerja Karyawan Pada Franchise Mixue di Lubuk Begalung. *Jurnal Transformasi Bisnis Digital*, 1(4), 156–164. <https://doi.org/10.61132/jutrabidi.v1i4.248>
- Hidayat, R., & A. Anwar, S. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun). *J-STAF : Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 1(2), 387–396. <https://doi.org/10.62515/staf.v1i2.81>
- Novita, T. (2023). Paradoks: *Jurnal Ilmu Ekonomi* 6(2) (2023) | 187. *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(3), 187–197.
- Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A. R., & Maolani, F. M. (2022). Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343–356. <https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.618>
- Putro, S. E. (2024a). Strategi SDM untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era Digital. *Management Studies and Business Journal (PRODUCTIVITY)*, 1(3), 402–420. <https://doi.org/10.62207/fh29cd57>
- Putro, S. E. (2024b). Strategi SDM untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Era Digital. *Management Studies and Business Journal (PRODUCTIVITY)*, 1(3), 402–420. <https://doi.org/10.62207/fh29cd57>
- Susanto, E., Komang Darma Yudanta, I. B., Suparsana, I. M., Ugiantara, M. B., Made Ari Herawan, I. G. A., & Widana, I. G. (2024). Pengembangan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Transformasi Digital Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Syntax Idea*, 6(2), 673–680. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i2.2971>
- Wahyudi, A., & dkk. (2023). Keterampilan yang Dimiliki oleh Tenaga Kerja dengan Tuntutan Teknologi. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 1(4), 99–111.
- Yolanda, P., Widiana, H. S., & Sari, E. Y. D. (2022). Kinerja Karyawan: Faktor-Faktor yang Memengaruhi. *Jurnal Diversita*, 8(2), 148–157. <https://doi.org/10.31289/diversita.v8i2.5788>