

OPTIMALISASI PENGEMBANGAN TALENTA KARYAWAN UNTUK MENCIPTAKAN BISNIS ONLINE YANG BERKELANJUTAN

Novi Lailatul Fauziyah^{1*}, Ismayantika Dyah Puspasari², Restin Meilina³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

novilailatulfauziyah@gmail.com*

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 26/06/2026

Tanggal Revisi : 04/07/2026

Tanggal Diterima : 14/07/2026

Abstract

The current growth of online businesses demands phenomenal skills and expertise. However, many MSMEs struggle to keep up with changing digital trends due to limited human resource quality. This study aims to describe how Rizquna MSME overcomes these challenges by optimizing employee talent development through direct mentoring. Using a descriptive qualitative approach and case study method, this study explores the in-depth experiences of five key informants: the business owner, management team, marketing team, and packaging team. The results show that talent development at Rizquna MSME is not carried out through formal training, but through a comprehensive approach, such as hands-on learning, direct supervision from the owner, and direct evaluation when errors occur in the field. This method has been proven to improve employee adaptation time, increase customer response speed, and minimize operational errors that risk lowering store ratings in the marketplace. This study confirms that for micro-businesses, the key to business sustainability lies not in technological proficiency, but in staff skills in dealing with changes in the marketplace system. These findings provide insight for micro-business owners that limited capital is not a barrier to having a competent team, but rather the active involvement of leaders in directly mentoring employees.

Keywords: Talent Development, Business Sustainability, Online Business, MSMEs, Human Resources

Abstrak

Perkembangan bisnis online saat ini, menuntut kecakapan dan keterampilan yang fenomenal. Akan tetapi, banyak UMKM yang kesulitan mengikuti perkembangan perubahan tren digital, dikarenakan keterbatasan kualitas sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan bagaimana UMKM Rizquna mengatasi tantangan tersebut, melalui optimalisasi pengembangan talenta karyawan dengan metode pendampingan langsung. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode studi kasus, penelitian ini menggali pengalaman mendalam dari lima informan kunci, mulai dari pemilik usaha, tim pengelola, tim pemasaran, dan tim pengemasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan talenta di UMKM Rizquna tidak dilakukan melalui pelatihan formal, melainkan melalui pendekatan menyeluruh, seperti belajar langsung sambil bekerja, pengawasan langsung dari pemilik, dan evaluasi langsung saat terjadi kesalahan di lapangan. Metode ini terbukti mampu mengubah waktu adaptasi karyawan, meningkatkan kecepatan respons terhadap pelanggan, serta meminimalisir kesalahan operasional yang berisiko menurunkan penilaian toko di marketplace. Penelitian ini menegaskan bahwa untuk skala usaha mikro, kunci keberlanjutan bisnis bukan terletak pada kecakapan dalam teknologi, melainkan pada kecakapan staf dalam menghadapi perubahan sistem marketplace. Temuan ini memberikan wawasan bagi pemilik usaha mikro bahwa keterbatasan modal bukanlah penghalang untuk memiliki tim yang kompeten, tetapi keterlibatan aktif pemimpin dalam pendampingan pada karyawan secara langsung.

Kata Kunci: Pengembangan Talenta, Keberlanjutan Bisnis, Bisnis Online, UMKM, Sumber Daya Manusia

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital memicu perubahan menyeluruh pada persaingan usaha secara menyeluruh di seluruh dunia, menuntut Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk bergeser dari pemasaran tradisional menuju *platform e-commerce* [1]. Perubahan ini merupakan sebuah sistem bisnis secara menyeluruh yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kemampuan beradaptasi dengan cepat. Jadi, bukan hanya proses pemanfaatan aplikasi digital, melainkan Bagi UMKM digitalisasi telah menjadi strategi utama untuk meningkatkan daya saing, memperluas jangkauan pasar, dan merawat keberlanjutan bisnis secara jangka Panjang [2]. Tujuan utama dari penggunaan *digital marketing* adalah tercapainya efisiensi dan efektivitas dalam memasarkan produk, di mana informasi dapat tersampaikan secara cepat, *update*, serta menjangkau target pasar yang lebih luas dan tepat sasaran [3]. Namun, meskipun fenomena di lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi seringkali bergerak lebih cepat dibandingkan kemampuan adaptasi penggunaannya, di sinilah letak urgensi nya yaitu keberhasilan bisnis *online* tidak hanya bergantung pada kualitas produk atau ketersediaan *platform*

digital, melainkan bergantung pada kompetensi, kemampuan, dan literasi digital dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengoperasikannya [4]. Fenomena ini menjadikan pengelolaan talenta karyawan sebagai faktor penentu utama menentukan keberlanjutan sebuah usaha di tengah perubahan pasar digital yang sangat cepat.

Dalam Bisnis online, aktivitas bisnis berlangsung secara cepat dan terus berjalan. Perubahan sistem pada *marketplace* dapat menimbulkan tekanan kerja bagi karyawan UMKM, banyaknya pesanan yang berubah-ubah, serta tuntutan konsumen yang menginginkan pelayanan cepat. Berbagai kesalahan kerja dapat terjadi apabila karyawan belum siap menghadapi kondisi tersebut, seperti salah menempelkan nomor resi saat mengemas barang, atau lambat dalam merespons *chat customer* pada *platform e-commerce*. Berbagai kendala tersebut dapat menurunkan performa toko di *platform* digital, mengurangi penilaian pelanggan/rating toko yang berdampak pada keberlangsungan usaha [5]. Maka dari itu, pengembangan talenta karyawan di era digital menjadi kebutuhan penting bagi UMKM agar mampu menjaga kualitas operasional dan tetap bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat [6].

Penelitian menunjukkan bahwa pemasaran digital menjadi salah satu faktor penting yang membutuhkan karyawan. Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan hubungan antara manajemen sumber daya manusia dan digitalisasi pada UMKM [7]. Dengan kemampuan yang sesuai agar UMKM mampu berkembang dan bersaing, menjelaskan bahwa pengembangan karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja usaha di tengah perubahan teknologi yang terus berkembang [8]. Temuan tersebut didukung oleh penelitian yang menyimpulkan bahwa strategi penting untuk menciptakan sumber daya manusia yaitu pengembangan talenta, yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan di masa yang akan datang [9]. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penerapan manajemen talenta pada UMKM dapat meningkatkan daya saing, pengembangan usaha, serta mendorong inovasi dalam pengembangan talenta [10].

Namun demikian, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Mayoritas penelitian terdahulu lebih banyak membahas pentingnya kompetensi digital dan penerapan strategi manajemen talenta pada perusahaan menengah yang memiliki sistem dan sumber daya manusia yang lebih terstruktur [11]. Akan tetapi, penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana UMKM mengembangkan talenta karyawannya, saat ini yang masih terbatas. Padahal UMKM umumnya menghadapi berbagai keterbatasan, seperti tidak adanya bagian sumber daya manusia khusus, minimnya fasilitas pelatihan, serta keterbatasan sumber daya lainnya. Selain itu, penelitian yang membahas efektivitas pembelajaran langsung di tempat kerja masih sedikit, seperti proses penyesuaian terhadap perubahan fitur *marketplace* yang cepat, dan pendampingan kerja yang dilakukan untuk mengurangi kesalahan karyawan dalam menghadapi peningkatan pesanan bisnis online.

Untuk mengatasi perbedaan penelitian tersebut, pada UMKM Rizquna penelitian ini memfokuskan pada jalannya kegiatan usaha melalui berbagai *platform e-commerce*. UMKM ini memiliki aktivitas operasional yang melibatkan beberapa bagian pekerjaan, seperti administrasi, pemasaran, dan *packing*, yang harus menyesuaikan dengan kebutuhan pasar digital yang bergerak cepat. Proses pengembangan kemampuan karyawan di UMKM Rizquna tidak dilakukan melalui pelatihan formal, melainkan melalui arahan dan pendampingan langsung dari pemilik usaha. Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk: 1) mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk-bentuk pengembangan talenta karyawan yang telah diterapkan di UMKM Rizquna dalam menunjang pelaksanaan bisnis *online*; 2) menganalisis peran talenta karyawan dalam mendukung strategi bisnis *online*, khususnya pada kegiatan *live selling* dan interaksi dengan konsumen; 3) mengkaji berbagai kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam mengembangkan talenta karyawan sehingga kinerja bisnis *online* belum berjalan secara optimal; serta 4) merumuskan rekomendasi strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan yang relevan dan aplikatif guna mendukung terciptanya bisnis *online* yang berkelanjutan pada UMKM Rizquna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian mengenai pengembangan sumber daya manusia pada UMKM, serta menjadi referensi praktis bagi UMKM lain dalam mengembangkan kemampuan karyawan secara efektif.

METODE

Dalam mengkaji tulisan ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali fenomena secara mendalam pada kondisi alamiahnya [12]. Penelitian kualitatif ialah sebuah pendekatan ilmiah untuk menjelaskan keadaan sosial dan keadaan secara nyata, dirangkai oleh kata berdasarkan teknik pengumpulan analisis data yang bertautan [13]. Desain penelitian ini dirancang untuk memahami bagaimana optimalisasi pengembangan talenta karyawan, khususnya melalui metode pendampingan langsung yang dilakukan dalam menghadapi perubahan operasional *e-commerce*. Secara teoritis, landasan teori atau kerangka berpikir ini

bertumpu pada alur bahwa tantangan digitalisasi operasional UMKM, memunculkan risiko *kesalahan* yang tinggi, sehingga memerlukan intrusi atau campur tangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang adaptif dan praktis. Intrusi ini kemudian dipertimbangkan dampaknya terhadap peningkatan kelancaran operasional dan keberlanjutan bisnis *online*. Pendekatan studi kasus tunggal ini, digunakan pada UMKM Rizquna agar peneliti dapat membedah secara menyeluruh dan spesifik aktivitas kerja yang terjadi di lapangan.

Penentuan subjek penelitian tidak didasarkan pada konsep populasi dan sampel statistik, karena subjek penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik 5R yang digunakan untuk memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan yang relevan dengan fokus penelitian [14]. Pemilihan informan didasarkan pada kriteria keterlibatan langsung, serta intensif dalam operasional bisnis digital setiap harinya. Subjek penelitian ini terdiri dari lima orang informan utama di UMKM Rizquna. Yang mencakup pemilik usaha sebagai pengambil keputusan strategis sekaligus mentor utama, satu tim pengelola, dan tiga karyawan yang mewakili berbagai divisi operasional. Karyawan yang dipilih meliputi staf pemasaran digital (pengelola pesan masuk, pesanan, dan pengelola *live streaming*), dan staf *packing*. Perwujudan perwalikan dari berbagai rentang divisi ini bertujuan untuk mendapatkan sudut pandang yang menyeluruh dan lengkap mengenai kendala operasional dan penerapan pengembangan talenta di setiap bidang pekerjaan.

Instrumen penelitian dalam pengumpulan data adalah peneliti itu sendiri, yang dibantu dengan panduan wawancara semi-terstruktur dan lembar pencatatan observasi. Pengumpulan data primer dilakukan melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara langsung dengan para informan, untuk menggali informasi nyata mengenai proses pembelajaran karyawan baru, tantangan adaptasi teknologi, serta cara penyelesaian masalah harian [15]. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling penting dan menjadi pilihan utama dalam hampir semua metode penelitian kualitatif manajemen dan bisnis [16]. Peneliti juga melakukan metode pengumpulan data kualitatif di mana peneliti hadir di lokasi penelitian dan mengamati aktivitas subjek, tetapi tidak ikut serta secara langsung dalam kegiatan tersebut, dengan mengamati aktivitas operasional karyawan secara langsung di lokasi usaha. Khususnya untuk melihat kecakapan atau keterampilan kerja karyawan saat terjadi peningkatan pesanan yang signifikan. Untuk melengkapi dan memperkuat data primer, dokumentasi juga perlu diterapkan dengan mengumpulkan arsip catatan penjualan toko *online*, tangkapan layar ulasan pelanggan (*rating*) di *marketplace*, serta riwayat evaluasi kerja internal.

Penelitian ini dilakukan menggunakan model analisis interaktif, yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan direduksi dengan cara merangkum, memilih poin-poin pokok, dan memfokuskan pada tema-tema yang berkaitan erat dengan pengembangan talenta karyawan dan keberlanjutan usaha. Data yang telah direduksi tersebut kemudian disajikan dalam bentuk narasi teks yang sistematis agar alur peristiwanya mudah dipahami. Langkah terakhir untuk memastikan keabsahan dan keakuratan hasil temuan, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Proses ini dilakukan dengan membandingkan dan mengecek ulang kebenaran suatu informasi dari berbagai sudut pandang, seperti mencocokkan hasil wawancara pemilik usaha dengan pengakuan karyawan, serta memvalidasinya kembali menggunakan bukti dokumentasi dari *platform e-commerce*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

UMKM Rizquna merupakan usaha mikro yang bergerak di bidang penjualan perlengkapan dan peralatan pendukung pembuatan kue. Usaha ini berlokasi di Kabupaten Kediri, Jawa Timur, dan melayani kebutuhan konsumen baik melalui penjualan langsung maupun secara daring. Dalam menjalankan aktivitas usahanya, UMKM Rizquna memanfaatkan beberapa platform digital, seperti Shopee, TikTok Shop, Lazada, dan Facebook Marketplace sebagai sarana pemasaran sekaligus distribusi produk kepada konsumen yang tersebar di berbagai daerah. Pemanfaatan berbagai platform tersebut menjadi bagian dari strategi usaha untuk memperluas jangkauan pasar dan menyesuaikan diri dengan perkembangan perilaku belanja masyarakat yang semakin mengarah pada transaksi digital.

Kegiatan operasional UMKM Rizquna didukung oleh sejumlah karyawan yang terlibat dalam berbagai tugas, mulai dari pengelolaan pesanan, pelayanan pelanggan, pemasaran produk, hingga proses pengemasan dan pengiriman barang. Meskipun memiliki struktur organisasi yang sederhana, setiap karyawan memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran aktivitas bisnis online yang dijalankan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan operasional usaha. Kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan teknologi digital, memberikan pelayanan kepada konsumen, serta menjalankan tugas sesuai kebutuhan usaha menjadi modal penting bagi UMKM Rizquna dalam mempertahankan keberlangsungan bisnis di tengah persaingan pasar yang semakin dinamis.

Tabel 1. Profil Singkat UMKM Rizquna

Aspek	Keterangan
Nama Usaha	UMKM Rizquna
Bidang Usaha	Peralatan dan Perlengkapan Kue
Lokasi	Tarokan, Kab. Kediri, Jawa Timur
Platfrom Digital	Shopee, TikTok Shop, Lazada, Facebook Marketplace
Sistem Penjualan	Online
Jumlah Karyawan	4 Orang
Fokus Penelitian	Pengembangan talenta karyawan dalam mendukung bisnis online berkelanjutan

Sumber: data peneliti 2026

Mengidentifikasi bentuk pengembangan talenta karyawan dalam menunjang pelaksanaan bisnis online, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses identifikasi kemampuan karyawan di UMKM Rizquna dilakukan secara sederhana melalui pengamatan langsung oleh pemilik usaha. Pemilik tidak menggunakan tes kemampuan, penilaian tertulis, maupun prosedur rekrutmen yang terstruktur untuk mengetahui potensi karyawan. Sebaliknya, kemampuan karyawan dikenali melalui keterlibatan mereka dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pemilik mengamati cara karyawan menyelesaikan tugas, berinteraksi dengan pelanggan, memahami instruksi kerja, serta menyesuaikan diri dengan penggunaan platform digital yang digunakan dalam operasional bisnis online.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, pemilik kemudian menentukan pembagian tugas sesuai dengan kemampuan yang ditunjukkan masing-masing karyawan. Karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik cenderung diberikan tanggung jawab yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan dan aktivitas penjualan online, sedangkan karyawan yang lebih teliti ditempatkan pada bagian pengelolaan pesanan, pengecekan barang, dan pengemasan produk. Pola penempatan ini dilakukan secara bertahap seiring dengan proses kerja yang berlangsung sehingga pemilik dapat menilai kecocokan karyawan terhadap tugas yang diberikan.

"Biasanya saya melihat dulu kemampuan karyawan saat bekerja. Kalau komunikasinya bagus saya arahkan ke pelayanan pelanggan, sedangkan yang teliti saya tempatkan di bagian pesanan dan packing."
(Wawancara informan Pemilik UMKM Rizquna)

Temuan ini menunjukkan bahwa identifikasi talenta di UMKM Rizquna lebih menekankan pada pengalaman kerja langsung dibandingkan penggunaan instrumen penilaian formal. Kondisi tersebut mencerminkan karakteristik umum UMKM yang memiliki keterbatasan sumber daya sehingga pengelolaan karyawan dilakukan secara praktis dan fleksibel. Meskipun sederhana, pendekatan ini memungkinkan pemilik memperoleh gambaran mengenai kemampuan aktual karyawan berdasarkan kinerja yang ditunjukkan dalam situasi kerja nyata.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *talent identification* yang menekankan pentingnya proses mengenali kemampuan individu sebagai dasar dalam penempatan dan pengembangan sumber daya manusia. Pada konteks UMKM, proses identifikasi talenta tidak selalu dilakukan melalui sistem yang kompleks, melainkan dapat dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kompetensi dan perilaku kerja karyawan. Temuan ini juga memperkuat pendapat bahwa identifikasi talenta pada usaha berskala kecil cenderung dilakukan secara partisipatif oleh pemilik usaha melalui interaksi langsung dengan karyawan [17]. Dengan demikian, identifikasi kemampuan yang dilakukan UMKM Rizquna dapat dipandang sebagai langkah awal dalam optimalisasi pengembangan talenta karena membantu memastikan bahwa setiap karyawan ditempatkan pada bidang kerja yang sesuai dengan potensi yang dimiliki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan talenta karyawan di UMKM Rizquna tidak dilakukan melalui program pelatihan formal, melainkan melalui pendampingan langsung dalam aktivitas kerja sehari-hari. Proses pembelajaran berlangsung secara bertahap melalui praktik kerja (*learning by doing*), di mana karyawan memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru saat terlibat langsung dalam operasional usaha. Pemilik usaha berperan sebagai pihak yang memberikan arahan, menjelaskan prosedur kerja, serta membimbing karyawan ketika menghadapi tugas atau permasalahan yang belum dipahami. Pendekatan ini diterapkan pada berbagai aktivitas bisnis online, mulai dari pengelolaan pesanan, pelayanan pelanggan, pengemasan produk, hingga penggunaan platform digital yang digunakan oleh UMKM Rizquna.

Berdasarkan hasil wawancara, karyawan yang baru bergabung umumnya tidak langsung diberikan tanggung jawab secara penuh. Mereka terlebih dahulu mengamati cara kerja karyawan yang lebih berpengalaman dan mengikuti instruksi dari pemilik usaha. Setelah memahami alur kerja, karyawan mulai diberikan kesempatan untuk menjalankan tugas secara mandiri dengan tetap mendapatkan pengawasan dan evaluasi. Proses tersebut

memungkinkan karyawan belajar dari pengalaman langsung sehingga lebih mudah memahami pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Selain membantu penguasaan tugas operasional, pendampingan langsung juga berperan dalam meningkatkan kemampuan karyawan dalam memanfaatkan teknologi digital. Karyawan dibimbing untuk memahami penggunaan berbagai platform *marketplace*, seperti Shopee, TikTok Shop, Lazada, dan Facebook Marketplace yang menjadi sarana utama penjualan produk. Adaptasi terhadap teknologi dilakukan melalui praktik langsung, seperti mengelola pesanan, memproses pengiriman, merespons pertanyaan pelanggan, serta memahami fitur-fitur baru yang tersedia pada platform digital. Dengan pola pembelajaran tersebut, karyawan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan bisnis tanpa harus mengikuti pelatihan formal yang memerlukan biaya dan waktu lebih besar.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan talenta pada UMKM Rizquna lebih menekankan pembelajaran berbasis pengalaman kerja dibandingkan pendekatan pelatihan yang terstruktur. Pendampingan langsung yang dilakukan pemilik usaha tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga menjadi media untuk membangun kemampuan adaptasi karyawan terhadap tuntutan bisnis digital yang terus berkembang. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pengembangan talenta dalam UMKM dapat berlangsung secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan operasional usaha.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *Talent Development* yang menempatkan pengembangan kemampuan karyawan sebagai proses berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja. Dalam konteks UMKM, pengembangan talenta tidak selalu diwujudkan dalam bentuk pelatihan formal, tetapi dapat dilakukan melalui *coaching*, pembelajaran berbasis praktik, serta pendampingan selama proses kerja berlangsung.

Temuan ini juga mendukung penelitian oleh [8] yang menyatakan bahwa keberhasilan bisnis digital tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola dan beradaptasi dengan perkembangan digital. Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan [7] yang menegaskan bahwa peningkatan kemampuan digital melalui proses pembelajaran dan pendampingan menjadi faktor penting dalam mendukung optimalisasi bisnis online pada UMKM. Dengan demikian, pendampingan langsung yang diterapkan di UMKM Rizquna dapat dipandang sebagai strategi pengembangan talenta yang relevan dengan karakteristik usaha mikro, karena mampu meningkatkan kompetensi karyawan sekaligus mendukung keberlangsungan bisnis online yang dijalankan.

Peran talenta karyawan dalam mendukung strategi bisnis *online*, khususnya pada kegiatan *live selling* dan interaksi dengan konsumen, hasil penelitian menunjukkan bahwa talenta karyawan memiliki peran yang penting dalam mendukung operasional bisnis online UMKM Rizquna. Keterlibatan karyawan tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tugas teknis, tetapi juga berkontribusi terhadap kelancaran proses penjualan, pelayanan konsumen, dan keberlangsungan aktivitas usaha pada berbagai platform *marketplace*. Dalam menjalankan bisnis online, karyawan terlibat dalam pengelolaan pesanan, pengemasan produk, pelayanan pelanggan, serta pengelolaan stok barang yang menjadi bagian dari proses operasional harian.

Pada tahap pengelolaan pesanan, karyawan bertanggung jawab memastikan setiap pesanan yang masuk diproses dengan benar sesuai data yang tercantum pada platform *marketplace*. Setelah pesanan diterima, karyawan melakukan pengecekan produk, menyiapkan barang yang akan dikirim, serta memastikan kesesuaian antara produk dan pesanan konsumen. Selain itu, karyawan juga berperan dalam mengelola ketersediaan stok agar produk yang ditampilkan pada *marketplace* sesuai dengan kondisi barang yang tersedia. Ketelitian dalam menjalankan tugas tersebut menjadi faktor penting untuk mengurangi kesalahan pengiriman dan menjaga kepercayaan konsumen terhadap toko.

Selain mendukung operasional *marketplace*, karyawan juga terlibat dalam kegiatan *live selling* yang menjadi salah satu strategi pemasaran UMKM Rizquna. Keterlibatan karyawan terlihat pada tahap persiapan siaran langsung, seperti menyiapkan produk yang akan ditampilkan, membantu pengaturan peralatan pendukung, serta memastikan proses *live* dapat berjalan dengan lancar. Selama kegiatan berlangsung, karyawan membantu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk, harga, maupun ketersediaan barang. Peran tersebut membantu menciptakan komunikasi yang lebih cepat dan responsif sehingga konsumen dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara langsung.

Interaksi dengan konsumen juga menjadi bagian penting dari peran karyawan dalam bisnis online. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, karyawan secara aktif merespons pesan pelanggan, memberikan informasi produk, menangani pertanyaan terkait pesanan, serta membantu menyelesaikan keluhan yang muncul selama proses transaksi. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan responsif berkontribusi terhadap kepuasan konsumen serta mendorong terjadinya pembelian ulang. Dalam bisnis online

yang memiliki tingkat persaingan tinggi, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan konsumen untuk tetap berbelanja pada suatu toko.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan bisnis online UMKM Rizquna tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan proses bisnis tersebut. Kemampuan karyawan dalam mengelola operasional marketplace, mendukung kegiatan promosi melalui live selling, serta membangun komunikasi yang baik dengan konsumen menunjukkan bahwa talenta karyawan merupakan aset penting bagi keberlangsungan usaha. Hasil ini sejalan dengan konsep manajemen talenta yang menempatkan sumber daya manusia sebagai faktor strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi. Semakin baik kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan, semakin besar pula kontribusinya terhadap efektivitas operasional dan keberlanjutan bisnis online. Dengan demikian, pengembangan talenta karyawan tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas kerja individu, tetapi juga menjadi salah satu upaya yang mendukung daya saing dan keberlangsungan UMKM Rizquna di tengah perkembangan perdagangan digital yang semakin pesat.

Tabel 2. Ringkasan Peran Talenta Karyawan dalam Bisnis Online

Aktivitas	Peran Karyawan	Kontribusi terhadap Bisnis Online
Marketplace	Mengelola pesanan, stok, dan pengemasan	Kelancaran operasional
Live Selling	Persiapan <i>live</i> dan menjawab pertanyaan konsumen	Meningkatkan promosi dan penjualan
Pelayanan Konsumen	Respon chat dan penanganan keluhan	Meningkatkan kepuasan pelanggan
Pengelolaan Stok	Memastikan ketersediaan barang	Mengurangi kesalahan pesanan
Pengemasan	Memastikan keamanan barang	Mengurangi penurunan <i>rating</i> toko

Sumber: data peneliti 2026

Kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam mengembangkan talenta karyawan sehingga kinerja bisnis *online* belum berjalan secara optimal, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan talenta karyawan di UMKM Rizquna masih menghadapi beberapa kendala yang berasal dari keterbatasan internal usaha maupun perubahan lingkungan bisnis digital. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan waktu yang dimiliki pemilik usaha dan karyawan. Aktivitas operasional yang padat menyebabkan proses pembelajaran dan pendampingan tidak dapat dilakukan secara khusus dalam jadwal tertentu. Pengembangan kemampuan karyawan umumnya dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, sehingga proses pembelajaran sering kali harus menyesuaikan dengan kondisi operasional yang sedang berlangsung.

Selain keterbatasan waktu, keterbatasan biaya juga menjadi faktor yang memengaruhi pengembangan talenta karyawan. Sebagai usaha mikro, UMKM Rizquna belum memiliki anggaran khusus untuk menyelenggarakan pelatihan formal atau mengikutsertakan karyawan dalam program pengembangan kompetensi yang diselenggarakan oleh lembaga eksternal. Kondisi tersebut menyebabkan proses peningkatan kemampuan lebih banyak mengandalkan arahan langsung dari pemilik usaha dan pengalaman kerja yang diperoleh karyawan selama menjalankan tugasnya.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa karyawan dituntut untuk belajar sambil bekerja (*learning by doing*). Meskipun metode ini memberikan pengalaman praktis yang relevan dengan kebutuhan pekerjaan, proses pembelajaran sering kali berlangsung secara bertahap dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Karyawan harus memahami berbagai tugas operasional sekaligus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi pada sistem kerja bisnis online. Situasi ini menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi karyawan yang belum memiliki pengalaman dalam penggunaan teknologi digital dan platform marketplace.

Kendala lainnya berkaitan dengan perkembangan teknologi yang berlangsung sangat cepat. Perubahan fitur marketplace, strategi pemasaran digital, maupun pola interaksi konsumen menuntut karyawan untuk terus memperbarui pengetahuan dan keterampilannya. Dalam praktiknya, tidak semua karyawan mampu beradaptasi dengan kecepatan yang sama. Perbedaan kemampuan dalam memahami teknologi digital menyebabkan proses pengembangan talenta memerlukan pendekatan yang berbeda pada setiap individu. Karyawan yang telah terbiasa menggunakan teknologi umumnya dapat menyesuaikan diri dengan lebih cepat, sedangkan karyawan lain membutuhkan pendampingan yang lebih intensif untuk mencapai tingkat kompetensi yang diharapkan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan talenta pada UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh komitmen pemilik usaha, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya yang mendukung proses pembelajaran karyawan. Meskipun berbagai keterbatasan masih ditemukan, UMKM Rizquna tetap berupaya mengembangkan

kemampuan karyawan melalui pendampingan langsung dan pengalaman kerja sehari-hari. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menjaga keberlangsungan bisnis online.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [7] yang menyatakan bahwa transformasi digital pada UMKM membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan pemahaman teknologi yang memadai. Namun, keterbatasan sumber daya sering kali menjadi hambatan dalam proses peningkatan kompetensi tersebut. Temuan ini juga mendukung penelitian [10] yang menunjukkan bahwa literasi digital masih menjadi salah satu tantangan utama bagi UMKM dalam menghadapi perkembangan teknologi dan persaingan bisnis yang semakin dinamis. Dengan demikian, pengembangan talenta karyawan pada UMKM tidak hanya berkaitan dengan peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan teknologi yang terus berkembang.

Tabel 3. Ringkasan Kendala dan Dampak

Kendala	Dampak terhadap Pengembangan Talenta
Keterbatasan waktu	Pendampingan belum optimal
Keterbatasan biaya	Tidak ada pelatihan formal
Belajar sambil bekerja	Proses penguasaan keterampilan lebih lama
Perubahan teknologi	Karyawan harus terus beradaptasi
Perbedaan kemampuan	Kecepatan belajar setiap karyawan berbeda

Sumber: data peneliti 2026

Strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan yang relevan dan aplikatif guna mendukung terciptanya bisnis *online* yang berkelanjutan, hasil penelitian menunjukkan strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan di UMKM Rizquna pemasaran tidak hanya sekedar menjual produk, melainkan mencakup strategi memuaskan pelanggan melalui penyediaan barang yang relevan, penetapan harga yang sesuai kemampuan beli, serta kemudahan distribusi barang [18], juga dilakukan melalui pendekatan yang sederhana namun sesuai dengan kebutuhan operasional usaha. Berbeda dengan perusahaan besar yang umumnya memiliki program pelatihan terstruktur, pengembangan talenta di UMKM Rizquna lebih banyak dilakukan melalui pendampingan langsung oleh pemilik usaha, pembagian tugas sesuai kemampuan karyawan, evaluasi kerja harian, pembelajaran berkelanjutan, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital. Strategi tersebut berkembang secara alami seiring dengan kebutuhan bisnis online yang terus mengalami perubahan.

Pendampingan langsung menjadi strategi utama yang diterapkan dalam proses pengembangan talenta. Pemilik usaha berperan aktif dalam memberikan arahan, contoh kerja, serta solusi terhadap berbagai kendala yang dihadapi karyawan selama menjalankan tugas. Melalui interaksi yang berlangsung secara intensif, karyawan memperoleh kesempatan untuk memahami prosedur kerja, meningkatkan keterampilan operasional, dan mengembangkan kemampuan dalam menghadapi permasalahan yang muncul di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan proses transfer pengetahuan berlangsung secara cepat dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan sehari-hari.

Selain itu, pembagian tugas berdasarkan kemampuan masing-masing karyawan juga menjadi bagian penting dalam optimalisasi talenta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik usaha menempatkan karyawan pada bidang pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, baik dalam pengelolaan marketplace, pelayanan pelanggan, kegiatan live selling, maupun proses pengemasan barang. Penempatan yang sesuai membantu karyawan bekerja lebih efektif sekaligus memberikan ruang untuk mengembangkan potensi yang dimiliki. Dengan demikian, setiap individu dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap pencapaian tujuan usaha.

Strategi lainnya dilakukan melalui evaluasi kerja harian dan pembelajaran berkelanjutan. Pemilik usaha secara rutin memberikan masukan terhadap hasil kerja karyawan, terutama ketika ditemukan kesalahan atau kendala dalam operasional bisnis online. Evaluasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan. Melalui proses ini, karyawan dapat memahami kekurangan yang perlu diperbaiki sekaligus memperoleh pengalaman baru yang dapat diterapkan dalam pekerjaan berikutnya.

Dalam menghadapi perkembangan bisnis digital, adaptasi terhadap teknologi marketplace juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengembangan talenta. Karyawan didorong untuk memahami penggunaan berbagai fitur marketplace, mengikuti perubahan sistem yang diterapkan platform digital, serta menyesuaikan diri

dengan kebutuhan konsumen yang terus berkembang. Kemampuan beradaptasi tersebut menjadi penting karena keberhasilan bisnis online tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang dijual, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi secara efektif.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan talenta di UMKM Rizquna tidak dilakukan melalui pelatihan formal, melainkan melalui pendampingan langsung, praktik kerja sehari-hari, dan pembelajaran berbasis pengalaman. Pendekatan tersebut terbukti membantu karyawan mengembangkan keterampilan kerja, meningkatkan kemampuan beradaptasi terhadap teknologi digital, serta mendukung kelancaran operasional bisnis online. Meskipun dilakukan dengan sumber daya yang terbatas, strategi ini mampu menciptakan proses pembelajaran yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan usaha.

Temuan tersebut sejalan dengan teori *Talent Development* yang menjelaskan bahwa pengembangan talenta merupakan proses berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi individu agar mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Dalam konteks UMKM Rizquna, pengembangan talenta diwujudkan melalui pengalaman kerja langsung dan pendampingan yang memungkinkan karyawan memperoleh pengetahuan secara bertahap sesuai tuntutan pekerjaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung konsep *Talent Adaptability to Technology* yang menekankan pentingnya kemampuan sumber daya manusia dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Adaptasi terhadap marketplace, media sosial, dan sistem digital menjadi kompetensi penting yang harus dimiliki karyawan untuk mendukung efektivitas bisnis online.

Lebih lanjut, strategi pengembangan talenta yang diterapkan UMKM Rizquna menunjukkan keterkaitannya dengan konsep *Sustainable Online Business*. Kemampuan karyawan dalam mengelola operasional marketplace, melayani konsumen, memanfaatkan teknologi digital, serta beradaptasi terhadap perubahan pasar memberikan kontribusi terhadap keberlangsungan usaha dalam jangka panjang. Dengan demikian, pengembangan talenta tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kemampuan individu, tetapi juga menjadi strategi yang mendukung daya saing dan keberlanjutan bisnis online UMKM Rizquna di tengah lingkungan bisnis digital yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa optimalisasi pengembangan talenta pada UMKM tidak memerlukan tata Kelola pelatihan yang kompleks, melainkan dapat dicapai melalui pendekatan pelatihan *mentoring* secara langsung pada pendampingan dan pengalaman yang praktis. Melalui proses identifikasi kompetensi yang dilakukan secara bertahap oleh pemilik usaha, UMKM Rizquna mampu melakukan pembagian tugas yang tepat, sehingga efektivitas operasional di lingkungan usaha *marketplace* dapat terjaga meski di tengah keterbatasan sumber daya manusia. Kebaruan penelitian ini terletak pada kedekatan emosional dari pemimpin yang bertindak sebagai bimbingan dan pelatihan yang jauh lebih efektif dibandingkan pelatihan formal. Dengan demikian, penelitian ini membuka cara baru bahwa pengembangan SDM yang berkualitas tidak selalu menuntut biaya tinggi dan kurikulum yang kaku.

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemilik UMKM dapat memanfaatkan metode pendampingan secara terus-menerus dan evaluasi berkelanjutan sebagai strategi bertahan di tengah ketidakstabilan pasar digital. Secara teoritis, temuan ini memperkaya literatur manajemen SDM UMKM dengan mengonfirmasi bahwa belajar dari kesalahan saat bekerja, merupakan pemicu utama bagi keterampilan organisasi. Pengembangan talenta yang dilakukan secara konsisten terbukti mampu mengurangi risiko kesalahan, menjaga stabilitas *rating* toko, dan menjamin keberlanjutan bisnis di tengah persaingan pasar yang sangat dinamis.

Meskipun metode pendampingan langsung terbukti efektif, penelitian ini menyadari adanya kendala urgensi seperti keterbatasan waktu, beban kapasitas karyawan, serta ketimpangan kecepatan adaptasi teknologi antar individu. Oleh karena itu, bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi penggunaan alat bantu digital sederhana, seperti panduan video pendek atau modul operasional berbasis *smartphone* yang dapat diintegrasikan dalam proses pendampingan langsung untuk mengurangi beban instruksi langsung dari pemilik usaha. Selain itu, penelitian mendatang dapat memperluas fokus pada aspek ketahanan mental karyawan secara lebih mendalam guna melihat bagaimana faktor psikologis memengaruhi performa kerja jangka panjang di tengah tekanan perubahan sistem *e-commerce* yang tidak pernah berhenti.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. M. Harahap, R. Pasaribu, Z. Rahma, A. Chintia, and L. Manurung, *Perkembangan Ekonomi Digital dan Dampaknya Terhadap Ketenagakerjaan Di Indonesia*, 2025.
- [2] B. Morisson and A. Ahmad Hafidh Saiful Fikri, *EBISNIS (Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis) Digitalisasi UMKM sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing di Era Ekonomi Digital*. vol. 18, no. 1, 2025, [Online]. Available: <https://journal.stekom.ac.id/index.php/Bisnis>
- [3] Rr. Forijati, S. Sugiono, M. Anas, M. Muchson, S. Subagyo, and T. Winarsih, *Pelatihan Digital Marketing Ibu Rumah Tangga Pelaku Usaha Mikro Di Kelurahan Pojok Kota Kediri*. *Jurnal ABDINUS : Jurnal Pengabdian Nusantara*, vol. 6, no. 3, pp. 573–580, Jun. 2022, doi: 10.29407/ja.v6i3.17040.
- [4] M. Farida Idayati et al., *Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Berkelanjutan (Strategi untuk Meningkatkan Keterampilan dan Kompetensi dalam Organisasi)* Penerbit Cv. Eureka Media Aksara.
- [5] I. Yustina Rahmawati et al., *Strategi Penguatan Resiliensi Bisnis Menuju Sustainability pada Pelaku Umkm di Banyumas*. *JTEB) Jurnal Terapan Ekonomi dan Bisnis*, vol. 6, no. 1, 2026, doi: 10.2426/10.24269.
- [6] Ramadhan Ridho Fadlulloh Iswandi and Mudji Kuswinarno, *Transformasi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Digital*. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, vol. 4, no. 1, pp. 250–262, Dec. 2024, doi: 10.30640/inisiatif.v4i1.3525.
- [7] N. R. Arumsari, N. Lailiyah, and T. Rahayu, *Peran Digital Marketing dalam Upaya Pengembangan UMKM Berbasis Teknologi di Kelurahan Plamongsari Semarang*. *SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni bagi Masyarakat)*, vol. 11, no. 1, p. 92, Apr. 2022, doi: 10.20961/semar.v11i1.57610.
- [8] B. Firjatullah and A. Ahmadi, *Peran Penting Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja di Era Digital: Literature Review*. vol. 3, no. 2, pp. 2025–74.
- [9] E. Villany and N. Nurhasanah, *Systematic Review Strategi Pengembangan Talenta dalam Era Digital: Membangun Sumber Daya Manusia Unggul di Masa Depan*. *R2J*, vol. 6, no. 5, 2024, doi: 10.38035/rj.v6i5.
- [10] B. Stafrezar, *Implementasi Manajemen Talenta dalam Pengembangan SDM di Era Digital*, 2025.
- [11] H. Nauli, K. Nauli, I. S. Sinaga, M. Nauli, and P. Sitompul, *Tren Pengembangan Kompetensi Karyawan dalam Era Digital: Tinjauan Literatur Sistematis Trends In Employee Competency Development In The Digital Era: A Systematic Literature Review*. *SIBATIK JOURNAL | VOLUME*, vol. 4, no. 6, 2025, doi: 10.54443/sibatik.v4i6.2828.
- [12] D. Assyakurrohim, D. Ikham, R. A. Sirodj, and M. W. Afgani, *Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, vol. 3, no. 01, pp. 1–9, Dec. 2022, doi: 10.47709/jpsk.v3i01.1951.
- [13] R. Fachrina and Z. M. Nawawi, *Pemanfaatan Digital Marketing (Shopee) Dalam Meningkatkan Penjualan Pada UMKM Di Marelal, 2022*.
- [14] A Kamayanti, *Metodologi Konstruktif Riset Akuntansi Membumikan Religiositas*, ed. Aji Dedi Mulawarman (Jakarta Selatan: Rumah Peneleh Seri Media dan Literasi, 2016).
- [15] Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2023, Pengarang: Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd., Penerbit: Harfa Creative, Kategori: TEKNIK LOGISTIK. 2023.
- [16] Dayus Fauji, B Utomo, ID Puspasari, E Retno, EN Aisyah, F Rahman, L Sapataria, D Nurjannah, Mahmud, ES Subhan, and Arisman. *Analisis Data Penelitian Manajemen: Studi Fokus Analisis Kualitatif*. 2021.
- [17] T. Seno Anjanarko and U. Sunan Giri Surabaya. *The Role of Talent Management in Enhancing the Competitiveness of Small And Medium Enterprises Peran Manajemen Talenta dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Menengah*.
- [18] Subagyo and Hery P. *Manajemen UKM Subagyo_Hery*. 2022.