



Universitas Nusantara PGRI Kediri

UPT. PERPUSTAKAAN, PUBLIKASI DAN INOVASI

Alamat: Kampus 1, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76 Kota Kediri 64112
Telp. (0354) 771576, (0354) 771503, (0354) 771495, Fax. (0354) 771576
Website: <http://ppi.unpkediri.ac.id/> Email: perpustakaan@unpkediri.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS SIMILARITY

Ketua UPT Perpustakaan, Publikasi dan Inovasi Universitas Nusantara PGRI Kediri menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama Mahasiswa : Novi lailatul Fauziyah
NPM : 2212010349
Program Studi : S1-Manajemen

Judul Karya Ilmiah:

"OPTIMALISASI PENGEMBANGAN TALENTA KARYAWAN UNTUK MENCIPTAKAN BISNIS ONLINE YANG BERKELANJUTAN PADA UMKM RIZQUNA"

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal 30% *similarity* sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada setiap subbab naskah Laporan **Tugas Akhir/Skripsi/Tesis** yang disusun.
Demikian Surat Keterangan ini kami berikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kediri, 20 Juni 2026
Ka UPT PPI,



Dr. Abdul Aziz Hunaifi, M.A



KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI/TESIS



Nama : Novi lailatul Fauziyah
 NPM : 2212010349
 Prodi : Manajemen
 Semester : GNP
 Thn Akademik : 25/26

No.	Sem/TA	Tanggal	Dosen Pembimbing	Materi	Catatan
1	GNP 25/26	03 Maret 2026	RESTIN MEILINA	Judul Penelitian	ACC Judul, Melanjutkan dari sempro.
2	GNP 25/26	10 Maret 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	Judul Penelitian	ACC Judul.
3	GNP 25/26	10 Maret 2026	RESTIN MEILINA	BAB I	Sistematika, Sitasi, Fokus Penelitian.
4	GNP 25/26	17 Maret 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB I	Latar Belakang.
5	GNP 25/26	03 April 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB I	Rumusan Masalah.
6	GNP 25/26	17 Maret 2026	RESTIN MEILINA	BAB I	ACC, Lanjut BAB II.
7	GNP 25/26	01 April 2026	RESTIN MEILINA	BAB II	Sustematika, sesuaikan penelitian terdahulu.
8	GNP 25/26	10 April 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB II	Penelitian terdahulu.
9	GNP 25/26	10 April 2026	RESTIN MEILINA	BAB II	ACC, Lanjut BAB III.
10	GNP 25/26	17 April 2026	RESTIN MEILINA	BAB III	Waktu penelitian, tambah bulan + minggu, sistematika.
11	GNP 25/26	24 April 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB II	Alur Berfikir.
12	GNP 25/26	24 April 2026	RESTIN MEILINA	BAB III	ACC, Lanjut penelitian.
13	GNP 25/26	28 April 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB III	Tempat dan waktu penelitian.
14	GNP 25/26	08 Mei 2026	RESTIN MEILINA	BAB IV	Sistematika, penjelasan deskripsi informan tidak konsisten, tiap tabel harus ada judul & sumber.
15	GNP 25/26	12 Mei 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB III	Instrumen penelitian.
16	GNP 25/26	18 Mei 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB III	Teknik analisis penelitian.
17	GNP 25/26	22 Mei 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB IV	Hasil penelitian.
18	GNP 25/26	22 Mei 2026	RESTIN MEILINA	BAB IV	ACC, Lanjut bab V.
19	GNP 25/26	26 Mei 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB IV	Pembahasan.
20	GNP 25/26	29 Mei 2026	RESTIN MEILINA	BAB V	Implikasi disesuaikan.

No.	Sem/TA	Tanggal	Dosen Pembimbing	Materi	Catatan
21	GNP 25/26	02 Juni 2026	RESTIN MEILINA	BAB V	ACC, lanjut artikel.
22	GNP 25/26	03 Juni 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB V	Simpulan.
23	GNP 25/26	09 Juni 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	BAB V	Saran.
24	GNP 25/26	12 Juni 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	Lainnya	Abstrak.
25	GNP 25/26	18 Juni 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	Lainnya	Daftar lampiran.
26	GNP 25/26	08 Juni 2026	RESTIN MEILINA	Lainnya	Kelengkapan lampiran, sistematika..
27	GNP 25/26	08 Juni 2026	RESTIN MEILINA	Lainnya	Artikel (sesuaikan template).
28	GNP 25/26	11 Juni 2026	RESTIN MEILINA	Lainnya	ACC Daftar sidang.
29	GNP 25/26	23 Juni 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	Lainnya	ACC Ujian Skripsi.
30	GNP 25/26	23 Juni 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	Lainnya	Artikel perbaikan penulisan.
31	GNP 25/26	26 Juni 2026	ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI	Lainnya	Submit Artikel.
32	GNP 25/26	23 Juni 2026	RESTIN MEILINA	Lainnya	Persetujuan Submit Artikel.

Kaprodi Manajemen

Dosen Pembimbing Akademik

Dosen Pembimbing Utama

✔ Valid

✔ Valid

✔ Valid

(RESTIN MEILINA, S.E., M.M.)

(RINO SARDANTO, S.Pd, M.Pd)

(ISMAYANTIKA DYAH PUSPASARI, S.E, M.B.A)



Universitas Nusantara PGRI Kediri

Status Terakreditasi Baik Sekali

SK BAN-PT No.671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)

Kampus I Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri 64112 Telp.(0354)771576,771503 Kediri

Website: <https://lp2m.unpkediri.ac.id> email: lemplit@unpkediri.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat tanggal 17 Juli 2026 bertempat di Ruang UJIAN CMN44 Universitas Nusantara PGRI Kediri, telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri :



Nama : Novi Lailatul Fauziah
NPM : 2212010349
Prodi : S1-Manajemen
Semester/Tahun Akademik : Genap, 25/26
Judul : OPTIMALISASI PENGEMBANGAN TALENTA KARYAWAN
UNTUK MENCIPTAKAN BISNIS ONLINE YANG
BERKELANJUTAN PADA UMKM RIZQUNA
Dengan Hasil : Revisi Naskah
Nilai : 86 (A)

Ketua Penguji

✔ Valid

(Dr. ISMAYANTIKA DYAH
PUSPASARI, S.E, M.B.A)

Penguji 1

✔ Valid

(SIGIT WISNU SETYA BHIRAWA,
M.M,S.E.)

Penguji 2

✔ Valid

(RESTIN MEILINA, S.E., M.M.)

NB:

- Input Nilai dilakukan oleh Ketua Penguji, Penguji 1, dan Penguji ke-n melalui siacad
- Nilai Final berasal dari gabungan seluruh dosen penguji
- Daftar Dosen yang telah mengisi nilai: Ismayantika Dyah Puspasari, Sigit Wisnu Setya Bhirawa, Restin Meilina
- Pastikan semua penguji telah melakukan input nilai



Universitas Nusantara PGRI Kediri

Status Terakreditasi Baik Sekali

SK BAN-PT No.671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021 Tanggal 21 Juli 2021

Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM)

Kampus I Jl. K.H. Achmad Dahlan 76 Kediri 64112 Telp.(0354)771576,771503 Kediri

Website: <https://lp2m.unpkediri.ac.id> email: lemlit@unpkediri.ac.id

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI



Nama : Novi Lailatul Fauziyah
NPM : 2212010349
Prodi : S1-Manajemen
Semester/Tahun Akademik : Genap, 25/26
Hari/Tanggal Ujian : Jumat / 17 Juli 2026
Judul : OPTIMALISASI PENGEMBANGAN TALENTA KARYAWAN
UNTUK MENCIPTAKAN BISNIS ONLINE YANG
BERKELANJUTAN PADA UMKM RIZQUNA
Dengan Hasil : Revisi Naskah
Nilai : 86 (A)

Catatan Revisi:

Mohon segera di revisi sesuai masukan yang di berikan., -, Perbaiki penulisan

Lengkapi Metode penelitian

Tambahkan penelitian terdahulu

Konsistensikan rumusan masalah dan pembahasan

Ketua Penguji

(Dr. ISMAYANTIKA DYAH
PUSPASARI, S.E, M.B.A)

Penguji 1

(SIGIT WISNU SETYA BHIRAWA,
M.M,S.E.)

Penguji 2

(RESTIN MEILINA, S.E., M.M.)

NB:

- Tanda Tangan revisi (Ketua Penguji, Penguji 1, dan Penguji ke-n) dilakukan secara manual
- Nilai berasal dari gabungan dari seluruh dosen penguji
- Daftar Dosen yang telah mengisi nilai: Ismayantika Dyah Puspasari, Sigit Wisnu Setya Bhirawa, Restin Meilina

Turnitin LLCC

Novi Lailatul Fauziyah_2212010349

 MN-06

Document Details

Submission ID

trn:oid::2945:394404915

Submission Date

Jun 20, 2026, 11:03 AM GMT+7

Download Date

Jun 20, 2026, 11:09 AM GMT+7

File Name

Skripsi_Novi Lailatul Fauziyah_2212010349_CEK SIMILARITY.pdf

File Size

2.0 MB

91 Pages

18,630 Words

126,696 Characters

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 11%  Internet sources
- 6%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 11% Internet sources
- 6% Publications
- 11% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repository.unpkediri.ac.id	2%
2	Internet	docplayer.info	<1%
3	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2026-06-11	<1%
4	Internet	repository.upi.edu	<1%
5	Internet	repository.umsu.ac.id	<1%
6	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%
7	Internet	proceeding.unpkediri.ac.id	<1%
8	Student papers	Universitas Pancasila on 2026-03-10	<1%
9	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta on 2026-06-05	<1%
10	Internet	repository.iainpurwokerto.ac.id	<1%
11	Student papers	Universitas Islam Riau on 2026-04-06	<1%

12	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
13	Internet	repository.uinpalopo.ac.id	<1%
14	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-05-18	<1%
15	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
16	Internet	adoc.pub	<1%
17	Student papers	IAIN Syekh Nurjati Cirebon on 2026-06-06	<1%
18	Internet	etheses.iainkediri.ac.id	<1%
19	Internet	islam.nu.or.id	<1%
20	Student papers	Politeknik Pariwisata NHI Bandung on 2026-04-29	<1%
21	Student papers	Universitas Islam Indonesia on 2026-05-21	<1%
22	Student papers	Universitas Jambi on 2026-06-04	<1%
23	Student papers	Universitas Sebelas Maret on 2026-06-08	<1%
24	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
25	Internet	simki.unpkediri.ac.id	<1%

26	Student papers	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III on 2026-05-06	<1%
27	Student papers	UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon on 2026-06-15	<1%
28	Student papers	Universitas Muhammadiyah Surakarta on 2014-01-30	<1%
29	Internet	kc.umh.ac.id	<1%
30	Internet	inet.detik.com	<1%
31	Internet	repository.unpas.ac.id	<1%
32	Internet	vdocuments.site	<1%
33	Student papers	UIN Sunan Gunung Djati Bandung on 2026-06-10	<1%
34	Student papers	Universitas Sangga Buana YPKP on 2026-06-15	<1%
35	Student papers	Universitas Terbuka on 2025-12-04	<1%
36	Internet	repository.ums.ac.id	<1%
37	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2026-01-08	<1%
38	Internet	eprints.universitaspurabaya.ac.id	<1%
39	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%

40	Internet	urj.uin-malang.ac.id	<1%
41	Internet	www.scribd.com	<1%
42	Student papers	Universitas Bosowa on 2026-05-25	<1%
43	Internet	dspace.uui.ac.id	<1%
44	Internet	ejournal.cibinstitut.com	<1%
45	Internet	journals.upi-yai.ac.id	<1%
46	Publication	Rizki Desi Azzahro, Muflikhatul Khasanah, Rizka Ummama Awalia, Ahmad Nur Ro...	<1%
47	Internet	journal.amikindonesia.ac.id	<1%
48	Internet	publisherqu.com	<1%
49	Internet	text-id.123dok.com	<1%
50	Publication	Devi Putri Isnaeni, Nindie Ellesia, Iman Syatoto. "Strategi Pengembangan Kompe...	<1%
51	Student papers	IAIN Kediri on 2026-04-07	<1%
52	Student papers	Institut Teknologi Sumatera on 2026-06-18	<1%
53	Student papers	Magister Ilmu Agama Islam on 2025-11-28	<1%

54	Publication	Putri Wahyuni, Intan Slipilia. "Implementasi Program BPJS Ketenagakerjaan bagi ...	<1%
55	Student papers	Universitas Islam Riau on 2025-07-23	<1%
56	Student papers	Universitas Sebelas Maret on 2024-07-17	<1%
57	Internet	alhasyi.blogspot.com	<1%
58	Internet	ejournal1.unud.ac.id	<1%
59	Internet	ejurnal.man4kotapekanbaru.sch.id	<1%
60	Internet	repositori.unsil.ac.id	<1%
61	Publication	Fatma Syafrila Yeni, Awaluddin Awaluddin. "Analisis Strategi Bersaing dalam Men...	<1%
62	Student papers	Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar on 2026-02-05	<1%
63	Student papers	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-05	<1%
64	Student papers	Fakultas ISIP on 2026-04-13	<1%
65	Publication	Hendri A, Meza Hadevi, Nelian Nelian, Warniati Warniati. "Inovasi dan Teknologi ...	<1%
66	Internet	e-journal.yaalmada.org	<1%
67	Internet	jurnal.perima.or.id	<1%

68	Internet	repository.radenintan.ac.id	<1%
69	Student papers	Universitas Negeri Manado on 2025-06-24	<1%
70	Student papers	Universitas Terbuka on 2025-11-07	<1%
71	Internet	digilib.uinsgd.ac.id	<1%
72	Internet	ejurnal.ung.ac.id	<1%
73	Internet	id.scribd.com	<1%
74	Internet	jurnal.stituwjombang.ac.id	<1%
75	Internet	ojs.uho.ac.id	<1%
76	Internet	proceeding.uinsuku.ac.id	<1%
77	Internet	publish.ojs-indonesia.com	<1%
78	Student papers	Fakultas ISIP on 2026-06-05	<1%
79	Publication	Mukaromah, Nisa'ul. "Transformasi Kurikulum Pesantren di era Digital (Studi di P...	<1%
80	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2026-04-10	<1%
81	Internet	dirdosen.budiluhur.ac.id	<1%

82	Internet	ejournal.stiepgri.ac.id	<1%
83	Internet	ejournal.uin-malang.ac.id	<1%
84	Internet	etd.uinsyahada.ac.id	<1%
85	Internet	journal.febubhara-sby.org	<1%
86	Internet	journal.ppns.ac.id	<1%
87	Internet	journalversa.com	<1%
88	Internet	jurnal.ugm.ac.id	<1%
89	Internet	plj.ac.id	<1%
90	Internet	repository.syekhnurjati.ac.id	<1%
91	Internet	repository.uinsaizu.ac.id	<1%
92	Internet	www.neliti.com	<1%
93	Internet	www.researchgate.net	<1%
94	Internet	123dok.com	<1%
95	Publication	Afwan Ebri Hanafi. "Analisis Penggunaan QRIS sebagai Metode Transaksi Pembay...	<1%

96	Publication	Baiti, Eka Nur. "Implementasi Pasal 6 PMK No. 71/PMK.08/2020 Tentang Tata Car...	<1%
97	Student papers	Defense University on 2025-04-15	<1%
98	Student papers	Fakultas ISIP on 2025-08-01	<1%
99	Student papers	Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia on 2025-10-24	<1%
100	Student papers	Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) on 2026-04-02	<1%
101	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2026-04-14	<1%
102	Student papers	Universitas Islam Indonesia on 2025-09-11	<1%
103	Student papers	Universitas Muhammadiyah Surakarta on 2014-08-01	<1%
104	Student papers	Universitas Negeri Manado on 2025-06-14	<1%
105	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2026-05-19	<1%
106	Student papers	Universitas Sanata Dharma on 2022-06-17	<1%
107	Student papers	Universitas Sebelas Maret on 2018-09-13	<1%
108	Student papers	Universitas Sebelas Maret on 2021-07-19	<1%
109	Internet	anzdoc.com	<1%

110	Internet	docobook.com	<1%
111	Internet	fr.scribd.com	<1%
112	Student papers	iGroup on 2017-06-08	<1%
113	Internet	journal.ilmudata.co.id	<1%
114	Internet	jurnal.stikes-ibnusina.ac.id	<1%
115	Internet	lib.unnes.ac.id	<1%
116	Internet	repository.iainpare.ac.id	<1%
117	Internet	repository.unigoro.ac.id	<1%
118	Internet	www.indonetwork.co.id	<1%
119	Internet	www.kompas.com	<1%
120	Internet	www.nu.or.id	<1%
121	Publication	Gadavi, Muamar. "Strategi Peningkatan Kinerja SDM Melalui Perilaku Ta'Awun, d...	<1%
122	Student papers	Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia on 2024-11-12	<1%
123	Student papers	Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia on 2025-07-25	<1%

124	Student papers	Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) on 2026-04-02	<1%
125	Publication	Khairina Khairina. "Strategi Pemasaran Digital untuk Meningkatkan Jumlah Nasa...	<1%
126	Student papers	Konsorsium OC 2025 - FPPTI Jawa Tengah on 2026-03-13	<1%
127	Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2026-06-01	<1%
128	Publication	Maela, Siti Nur. "Manajemen Keuangan Pondok Pesantren Berbasis Aplikasi CAR...	<1%
129	Publication	Moh. Aldy Saputra, Hilman Tsani Rantisi, Muhammad Khuzaimah Haidar Fawwaz...	<1%
130	Publication	Muhammad Hilal Abimanyu, Zumroyul Fitriyah. "Efektivitas Media Sosial Instagra...	<1%
131	Publication	Surya Ryan Pratamansyah. "Transformasi Digital dan Pertumbuhan UMKM: Anali...	<1%
132	Student papers	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang on 2025-07-17	<1%
133	Student papers	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta on 2024-12-10	<1%
134	Student papers	Universitas Bunda Mulia on 2022-01-11	<1%
135	Student papers	Universitas Jember on 2023-04-11	<1%
136	Student papers	Universitas Negeri Jakarta on 2025-01-16	<1%
137	Student papers	Westford Academy on 2012-05-30	<1%

138	Internet	digilib.unila.ac.id	<1%
139	Internet	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id	<1%
140	Internet	ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id	<1%
141	Internet	firdaus-ridwan.blogspot.com	<1%
142	Internet	firdausimaduddin.com	<1%
143	Student papers	iGroup on 2012-07-30	<1%
144	Internet	id.123dok.com	<1%
145	Internet	journal.ummat.ac.id	<1%
146	Internet	jurnal.uinsu.ac.id	<1%
147	Internet	psikologi.unmuha.ac.id	<1%
148	Internet	ptdknurse.wordpress.com	<1%
149	Internet	repositori.uin-alaudidin.ac.id	<1%
150	Internet	repositori.unibos.ac.id	<1%
151	Internet	shariajournals-uinjambi.ac.id	<1%

152	Internet	smpn3cigemblong.wordpress.com	<1%
153	Internet	toffeeev.com	<1%
154	Internet	vdocuments.mx	<1%
155	Publication	Dini Anggreini Santiasari, Sulistiowati Sulistiowati. "Pengaruh Pengembangan SD...	<1%
156	Student papers	IAIN Purwokerto on 2026-05-25	<1%
157	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2026-06-08	<1%
158	Student papers	Dongguk University on 2024-01-22	<1%
159	Publication	Prasetyo, Toni Agung. "Peran Guru Penggerak Dalam Penyusunan Modul Ajar Ole...	<1%
160	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-04-13	<1%
161	Student papers	Universitas Negeri Makassar on 2013-08-15	<1%
162	Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia on 2015-10-28	<1%

Skripsi Oleh:

NOVI LAILATUL FAUZIYAH

NPM: 2212010349

Judul:

**OPTIMALISASI PENGEMBANGAN TALENTA KARYAWAN UNTUK
MENCIPTAKAN BISNIS ONLINE YANG BERKELANJUTAN PADA
UMKM RIZQUNA**

1
Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Tanggal:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Ismayantika Dyah Puspasari, S.E, M.B.A.
NIDN. 0706108902

Restin Meilina, M.M.
NIDN. 0721058605

Skripsi Oleh:

NOVI LAILATUL FAUZIYAH

NPM: 2212010349

Judul:

**OPTIMALISASI PENGEMBANGAN TALENTA KARYAWAN UNTUK
MENCIPTAKAN BISNIS ONLINE YANG BERKELANJUTAN PADA
UMKM RIZQUNA**

1

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Pada Tanggal:

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitian Penguji:

1. Ketua : Dr. Ismayantika Dyah Puspasari, S.E, M.B.A

2. Penguji I :

3. Penguji II: Restin Meilina, M.M.

1

Mengetahui,
Dekan FEB

Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

1

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Novi Lailatul Fauziyah

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/tgl. Lahir: Kediri, 10 November 2003

NPM : 2212010349

Fak/Jur./Prodi : FEB/ S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri,
Yang Menyatakan

Novi Lailatul Fauziyah
NPM: 2212010349

MOTTO

19

“Jika salah seorang di antara kalian marah saat berdiri, maka duduklah. Jika marahnya telah hilang, maka cukup. Akan tetapi belum, maka berbaringlah.”

(HR. Abu Daud)

1

Kupersembahkan karya ini buat:

Kedua orang tua saya yang menjadi alasan untuk tidak menyerah, serta seseorang yang telah memberikan tantangan dalam hidup saya.

ABSTRAK

Novi Lailatul Fauziyah Optimalisasi Pengembangan Talenta Karyawan untuk Menciptakan Bisnis Online yang Berkelanjutan pada UMKM Rizquna, Skripsi, Manajemen, FEB UN PGRI KEDIRI, 2026.

Kata kunci: Pengembangan Talenta, Keberlanjutan Bisnis, Bisnis *Online*, UMKM, Sumber Daya Manusia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pengembangan talenta karyawan dalam mendukung keberlanjutan bisnis *online* pada UMKM Rizquna. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap lima informan yang terdiri dari pemilik usaha, tim administrasi, pemasaran, dan pengemasan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan talenta diterapkan melalui metode *on-the-job training* (pembelajaran langsung) berupa arahan harian terkait pelayanan konsumen, strategi promosi, dan standar pengemasan. Kendala utama yang dihadapi adalah terjadinya kesalahan saat volume pesanan overload serta hambatan adaptasi fitur *marketplace*. Kendala tersebut diatasi melalui pendampingan rutin pemilik usaha dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai. Kesimpulannya, optimalisasi talenta karyawan secara nyata mampu meningkatkan efisiensi kerja, menekan komplain pelanggan, dan menjaga keberlanjutan bisnis *online* UMKM Rizquna.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenaan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini ditulis guna memenuhi Sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amin Tohari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen serta selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Ismayantika Dyah Puspasari, S.E, M.B.A. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. *Owner* atau pemilik UMKM Toko Rizquna, yang telah bersedia menjadi sasaran objek penelitian skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis, serta keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materil dan juga doa yang begitu tulus.
7. Untuk teman ku, terima kasih sudah menemani masa perkuliahan dari awal semester sampai tahap akhir, yang tetap memberi dukungan, serta motivasi agar cepat selesai skripsi.
8. Kepada seseorang yang hadir dalam perjalanan penulis, terima kasih sudah memberikan saya pengalaman, memahami arti pendewasaan, tetap memberi semangat, dukungan, serta membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk diri saya sendiri, Novi Lailatul Fauziyah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Kini telah sampai, maka berbahagialah selalu dimanapun berada. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

1 10. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu disini, penulis ucapkan banyak terima kasih telah mendukung dan mendoakan yang terbaik.

1 Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis membutuhkan kritik serta saran yang membangun untuk melengkapi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap semoga penelitian ini memiliki banyak manfaat bagi kita semua, terkhusus dunia pendidikan.

Kediri,

Novi Lailatul Fauziyah

NPM: 2212010349

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional, baik sebagai penggerak kegiatan ekonomi maupun sebagai penyedia lapangan kerja bagi Masyarakat (Zulkarnaen, 2024). Keberadaan UMKM turut berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi di berbagai sektor (Morisson & Fikri, 2025). Di tengah perkembangan teknologi dan digitalisasi yang semakin pesat, UMKM dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang dinamis dan kompetitif agar tetap bertahan. Pemanfaatan teknologi digital, khususnya dalam kegiatan pemasaran dan penjualan secara online, menjadi salah satu strategi penting bagi UMKM untuk memperluas jangkauan pasar serta meningkatkan daya saing usaha. Namun demikian, keberhasilan penerapan bisnis online tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi semata, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia yang menjalankan dan mengelola teknologi tersebut secara efektif (Iswandi & Kuswinarno, 2024).

Dalam era digital, sumber daya manusia (SDM) dipandang sebagai aset strategis yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu usaha. Perubahan pola bisnis akibat digitalisasi menuntut karyawan untuk memiliki keterampilan baru yang relevan dengan kebutuhan pasar dan perkembangan teknologi (Harahap et al., 2025). Karyawan dituntut memiliki kemampuan komunikasi digital, pemahaman terhadap perilaku konsumen online, serta kemampuan beradaptasi dengan perubahan teknologi yang berlangsung cepat. Selain itu, SDM juga diharapkan mampu berpikir kreatif dan inovatif dalam menghadapi persaingan bisnis. Tanpa dukungan SDM yang kompeten dan terampil, strategi bisnis online yang diterapkan berpotensi tidak berjalan secara optimal, sehingga tujuan peningkatan kinerja usaha sulit untuk dicapai (Nurdiani et al., 2025).

Pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi fondasi utama bagi ketahanan ekonomi nasional. Di tengah perkembangan ekonomi digital, para pelaku UMKM kini semakin menyadari pentingnya mengadopsi teknologi digital dalam bisnis mereka. Data (Damanik et al., 2024) menunjukkan bahwa sejumlah 33,86% UMKM yang sebelumnya hanya melakukan penjualan secara langsung, kini memilih untuk memperluas jangkauan mereka melalui *platform* online. Tercatat sekitar 61,02% UMKM menggunakan kombinasi saluran offline dan online untuk promosi sejak awal menjalankan usaha mereka. Dan sejumlah 5,12% UMKM hanya menggunakan *platform* digital sebagai metode utama untuk berjualan.

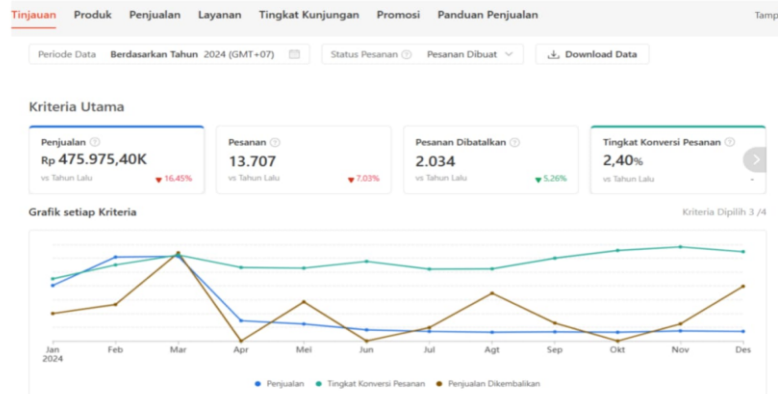
Aplikasi media sosial (56,30%) dan aplikasi *e-commerce* (47,64 persen) merupakan dua saluran online paling populer yang dipakai oleh UMKM untuk menjual produk mereka (Damanik et al., 2024). Dalam *e-commerce* Shopee (50%) menjadi *platform* digital yang paling banyak dimanfaatkan oleh responden UMKM untuk berjualan online dalam setahun terakhir, diikuti oleh Facebook Marketplace (33,86%) dan Instagram Shop (28,74%) yang menempati urutan kedua dan ketiga. Tiga alasan utama yang mendorong para pelaku UMKM untuk menerapkan digitalisasi dalam usaha mereka Adalah kemudahan dalam berjualan secara online (79,135%), jangkauan yang lebih luas (72,83%), dan potensi untuk pertumbuhan bisnis yang lebih cepat (69,69%)

Untuk menyesuaikan perkembangan teknologi digital, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh organisasi, termasuk UMKM adalah meningkatkan kualitas SDM melalui pengembangan talenta karyawan. Pengembangan talenta merupakan proses yang dilakukan secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, serta potensi karyawan agar mampu memberikan kontribusi maksimal bagi organisasi (Stafrezar, 2025). Melalui pengembangan talenta, karyawan diharapkan mampu bekerja secara lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis. Dalam konteks UMKM, pengembangan talenta karyawan menjadi sangat penting karena keterbatasan jumlah tenaga kerja menuntut setiap karyawan untuk memiliki peran yang multifungsi. Oleh karena itu, pengembangan talenta karyawan sangat

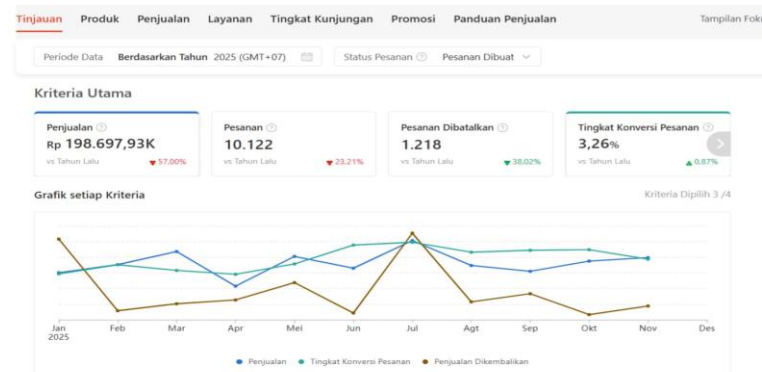
dibutuhkan untuk mendukung aktivitas bisnis online agar dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan (Anjanarko & Ernawati, 2024).

UMKM Rizquna merupakan salah satu pelaku usaha yang bergerak di bidang penjualan perlengkapan *baking* dan alat pendukung kegiatan pembuatan kue. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, UMKM Rizquna telah memanfaatkan *platform* digital sebagai sarana pemasaran dan penjualan produk. Strategi bisnis online yang diterapkan meliputi penggunaan *marketplace* serta aktivitas *live selling* yang dilakukan secara rutin. Melalui *live selling*, UMKM Rizquna berupaya meningkatkan interaksi dengan konsumen sekaligus memperkenalkan produk secara lebih menarik. Penerapan strategi ini menunjukkan adanya upaya UMKM Rizquna dalam mengikuti perkembangan bisnis digital guna menjaga keberlangsungan usahanya di tengah persaingan yang semakin ketat.

Upaya bisnis online yang dilakukan UMKM Rizquna belum menunjukkan hasil yang optimal. Berdasarkan data penjualan internal UMKM Rizquna, diketahui bahwa pada tahun 2025 terjadi penurunan kinerja penjualan dibandingkan dengan tahun 2024. Penurunan ini terlihat dari total nilai penjualan dan jumlah pesanan yang mengalami penurunan meskipun strategi bisnis online, seperti pemanfaatan *marketplace* dan aktivitas *live selling*, tetap dijalankan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara upaya pemasaran digital yang dilakukan dengan hasil penjualan yang diperoleh. Fenomena ini mengindikasikan bahwa permasalahan yang dihadapi UMKM Rizquna tidak hanya berkaitan dengan intensitas pemasaran online, tetapi juga dengan efektivitas pengelolaan talenta karyawan dalam menjalankan strategi bisnis digital.



Sumber: Data Penjualan UMKM Rizquna 2024



Sumber: Data Penjualan UMKM Rizquna 2025

Gambar 1. 1 Perbandingan Penjualan UMKM Rizquna 2024-2025

Berdasarkan perbandingan data penjualan tahun 2024 dan 2025, terlihat adanya penurunan kinerja bisnis pada tahun 2025. Pada tahun 2024, total penjualan UMKM Rizquna mencapai Rp475.975.400 dengan jumlah pesanan sebanyak 13.707 transaksi. Sementara itu, pada tahun 2025 total penjualan menurun menjadi Rp198.697.930 dengan jumlah pesanan sebanyak 10.122 transaksi. Penurunan ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat konversi pesanan pada tahun 2025 mengalami peningkatan, hal tersebut belum mampu mendorong peningkatan volume penjualan secara keseluruhan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas strategi bisnis online sangat dipengaruhi oleh peran dan kualitas talenta karyawan dalam mengelola proses penjualan digital, khususnya dalam aktivitas *live selling* dan interaksi dengan konsumen.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan penerapan bisnis online yang mampu

meningkatkan kinerja penjualan dengan kenyataan yang terjadi di UMKM Rizquna. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa strategi bisnis online yang diterapkan belum sepenuhnya didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana pengembangan talenta karyawan dapat dioptimalkan sebagai strategi pendukung bisnis online. Penelitian ini menjadi penting untuk memberikan rekomendasi strategi pengembangan talenta karyawan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan UMKM Rizquna. Dengan adanya rekomendasi tersebut, diharapkan UMKM Rizquna mampu meningkatkan kinerja penjualan sekaligus menjaga keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena penurunan kinerja penjualan yang berkelanjutan dapat berdampak pada keberlangsungan usaha UMKM Rizquna dalam jangka panjang. Tanpa adanya strategi pengembangan talenta karyawan yang tepat, UMKM berpotensi kehilangan daya saing di tengah persaingan bisnis online yang semakin ketat. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi strategis yang aplikatif bagi UMKM dalam mengelola talenta karyawan guna mendukung bisnis online yang berkelanjutan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengembangan talenta karyawan dan penerapan digital marketing memiliki pengaruh terhadap kinerja dan keberlanjutan UMKM (Stafrezar, 2025). Penelitian terdahulu umumnya menekankan pada aspek strategi pemasaran digital atau penggunaan teknologi dalam meningkatkan penjualan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji optimalisasi pengembangan talenta karyawan dalam mendukung bisnis online berkelanjutan pada UMKM masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut dengan fokus pada kondisi empiris UMKM Rizquna.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan pada pengembangan talenta karyawan dalam mendukung terciptanya bisnis online yang berkelanjutan pada UMKM Rizquna. Penelitian ini berupaya menggali secara mendalam kondisi nyata

yang terjadi di lapangan terkait bagaimana karyawan mengelola dan menjalankan aktivitas bisnis online, khususnya melalui pemanfaatan *marketplace* dan kegiatan *live selling*. Fokus penelitian ditetapkan berdasarkan hasil studi pendahuluan yang menunjukkan adanya penurunan kinerja penjualan pada tahun 2025 meskipun strategi bisnis online telah diterapkan secara konsisten. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai peran talenta karyawan dalam menunjang keberhasilan dan keberlanjutan bisnis online UMKM.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi pengembangan talenta karyawan yang diterapkan di UMKM Rizquna dalam mendukung pelaksanaan bisnis online?
2. Bagaimana peran talenta karyawan dalam menjalankan strategi bisnis online, khususnya pada kegiatan *live selling* dan interaksi dengan konsumen?
3. Apa saja kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam pengembangan talenta karyawan sehingga kinerja bisnis online belum berjalan secara optimal?
4. Bagaimana strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan yang dapat diterapkan untuk menciptakan bisnis online yang berkelanjutan pada UMKM Rizquna?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk-bentuk pengembangan talenta karyawan yang telah diterapkan di UMKM Rizquna dalam menunjang pelaksanaan bisnis online.
2. Untuk menganalisis peran talenta karyawan dalam mendukung strategi bisnis online, khususnya pada kegiatan *live selling* dan interaksi dengan konsumen.

3. Untuk mengkaji berbagai kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam mengembangkan talenta karyawan sehingga kinerja bisnis online belum berjalan secara optimal.
4. Untuk merumuskan rekomendasi strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan yang relevan dan aplikatif guna mendukung terciptanya bisnis online yang berkelanjutan pada UMKM Rizquna.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian disusun untuk menunjukkan pentingnya kajian yang dilakukan serta alasan kelayakan pemilihan masalah penelitian. Dengan mengkaji pengembangan talenta karyawan dalam mendukung bisnis online berkelanjutan pada UMKM, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermakna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pengelolaan usaha.

1. Manfaat Teoritis

a. Manfaat bagi akademis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya terkait manajemen talenta dan keberlanjutan bisnis pada UMKM berbasis digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam memahami keterkaitan antara pengembangan talenta karyawan dan keberhasilan bisnis online. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian empiris mengenai penerapan konsep business sustainability dalam konteks UMKM.

b. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik pengembangan talenta karyawan, bisnis online, dan keberlanjutan UMKM. Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk pengembangan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas atau pendekatan metodologis yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategis bagi UMKM Rizquna dalam mengoptimalkan pengembangan talenta karyawan guna mendukung keberlanjutan bisnis online. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat membantu UMKM dalam meningkatkan kinerja penjualan serta efektivitas pelaksanaan strategi bisnis digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi bagi pelaku UMKM lain yang memiliki karakteristik serupa dalam mengelola talenta karyawan untuk menghadapi persaingan bisnis online.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan bisnis digital telah banyak dilakukan oleh para akademisi sebelumnya. Kajian-kajian ini menjadi landasan empiris untuk memetakan posisi penelitian ini dalam khazanah keilmuan manajemen.

(Villany & Nurhasanah, 2024) melakukan penelitian yang berfokus pada strategi pengembangan talenta karyawan dalam menghadapi tantangan era digital. Penelitian ini menggunakan metode *systematic literature review* dengan tujuan untuk mengidentifikasi pendekatan pengembangan talenta yang relevan dalam membangun sumber daya manusia yang adaptif dan kompetitif. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana organisasi mengelola talenta karyawan agar mampu menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan dinamika lingkungan bisnis.

Penelitian serupa dilakukan oleh Harum Nauli et al. (2025) dalam penelitiannya membahas pentingnya pengembangan kompetensi karyawan dalam menghadapi transformasi digital di lingkungan organisasi. Penelitian ini menekankan bahwa sumber daya manusia memiliki peran strategis dalam mendukung kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan pola bisnis di era digital. Melalui pendekatan kajian literatur, penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi, khususnya kompetensi digital, dapat dilakukan melalui berbagai bentuk pelatihan dan pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi karyawan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan produktivitas, efisiensi kerja, serta kemampuan inovasi organisasi. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga dipandang penting dalam mendukung kesiapan organisasi menghadapi dinamika persaingan bisnis dan transformasi digital yang terus berkembang. Dalam implementasinya, pengembangan talenta karyawan perlu

44 dilakukan secara terintegrasi melalui peningkatan keterampilan digital,
35 pemetaan talenta yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, serta pembentukan
budaya kerja yang inovatif dan adaptif.

35 Selain itu, pemanfaatan teknologi dan analitik data dalam pengelolaan
talenta dinilai mampu meningkatkan efektivitas proses pengembangan
karyawan. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap adanya sejumlah
kendala, seperti keterbatasan evaluasi pelatihan, kurangnya kesesuaian
155 program pengembangan dengan kebutuhan karyawan, serta tantangan adaptasi
92 terhadap perkembangan teknologi yang berlangsung secara cepat. Oleh karena
itu, diperlukan strategi pengembangan sumber daya manusia yang
berkelanjutan, terarah, dan selaras dengan kebutuhan organisasi agar mampu
mempertahankan daya saing serta kesiapan menghadapi perubahan jangka
panjang di era digital.

8 Relevansi penelitian (Villany & Nurhasanah, 2024) dengan penelitian ini
terletak pada penekanan pengembangan talenta karyawan sebagai faktor
strategis dalam menjaga keberlanjutan organisasi di era digital. Namun,
64 penelitian tersebut masih berfokus pada konteks organisasi secara umum dan
belum secara spesifik mengkaji pengembangan talenta karyawan pada UMKM
100 yang menjalankan bisnis online. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk
melengkapi kajian sebelumnya dengan memfokuskan pada optimalisasi
pengembangan talenta karyawan dalam mendukung bisnis online yang
berkelanjutan pada UMKM Rizquna.

51 Penelitian mengenai bisnis online dan digital marketing pada UMKM telah
banyak dilakukan, khususnya dalam konteks pemanfaatan teknologi digital
sebagai strategi untuk meningkatkan penjualan dan memperluas jangkauan
pasar. Fokus utama dalam kajian-kajian tersebut umumnya diarahkan pada
penggunaan media sosial, marketplace, serta kegiatan pemasaran digital
sebagai sarana adaptasi UMKM terhadap perubahan perilaku konsumen di era
digital.

47 (Arumsari et al., 2022) meneliti peran digital marketing dalam upaya
pengembangan UMKM berbasis teknologi di Kelurahan Plamongansari,
131 Semarang. Penelitian ini menekankan bahwa digital marketing memiliki peran

53 strategis dalam membantu UMKM bertahan dan berkembang, khususnya pada
104 masa pandemi Covid-19, ketika interaksi offline mengalami keterbatasan.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial dan e-
95 commerce mampu memperluas akses pasar UMKM, meningkatkan interaksi
dengan konsumen, serta membuka peluang peningkatan penjualan. Namun
demikian, penelitian ini juga mengungkap bahwa keterbatasan literasi digital
148 dan kualitas sumber daya manusia menjadi kendala utama dalam optimalisasi
114 pemasaran digital pada UMKM. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan
digital marketing dinilai penting sebagai upaya peningkatan kapasitas pelaku
UMKM

40 Penelitian terdahulu (Iswandi & Kuswinarno, 2024) menunjukkan bahwa
sumber daya manusia (SDM) memegang peran strategis dalam menciptakan
keberlanjutan bisnis, khususnya pada organisasi dan usaha berskala kecil dan
8 menengah. Keberlanjutan bisnis tidak hanya ditentukan oleh aspek finansial
dan teknologi, tetapi juga oleh kualitas SDM, pola pengelolaan karyawan, serta
45 kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan
bisnis yang dinamis.

44 (Farida Idayati et al., 2024) menjelaskan bahwa pengembangan sumber
daya manusia yang berkelanjutan merupakan proses sistematis untuk
meningkatkan kompetensi, sikap, dan kinerja karyawan agar mampu
mendukung tujuan jangka panjang organisasi. SDM yang dikelola secara
berkelanjutan akan memiliki kemampuan adaptif yang lebih baik terhadap
perubahan, termasuk perubahan teknologi dan tuntutan pasar. Dalam konteks
bisnis, pengembangan SDM berkelanjutan menjadi fondasi penting bagi
organisasi untuk menjaga stabilitas usaha serta meningkatkan daya saing secara
berkesinambungan.

162 Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas SDM berpengaruh langsung
terhadap keberlanjutan bisnis melalui peningkatan produktivitas dan efisiensi
kerja. SDM yang memiliki kompetensi, motivasi, dan komitmen kerja yang
tinggi mampu menjalankan aktivitas operasional secara lebih efektif serta
mendukung pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, pengelolaan karyawan
yang baik, seperti pemberian pelatihan, pembinaan, dan pengembangan karier,

dapat meningkatkan loyalitas karyawan sehingga mengurangi tingkat turnover yang berpotensi mengganggu keberlangsungan usaha.

14 Lebih lanjut, dalam perspektif keberlanjutan bisnis, SDM juga dipandang sebagai agen perubahan dalam organisasi. Karyawan tidak hanya berperan sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai pihak yang berkontribusi dalam inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Organisasi yang mampu memberdayakan SDM melalui peningkatan kapasitas dan keterlibatan karyawan cenderung lebih siap menghadapi perubahan lingkungan eksternal, seperti perkembangan teknologi digital dan perubahan perilaku konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa peran SDM sangat erat kaitannya dengan kemampuan adaptasi organisasi dalam mempertahankan keberlanjutan bisnis.

51 78 Dalam konteks UMKM, pengembangan SDM berkelanjutan menjadi semakin penting mengingat keterbatasan sumber daya yang dimiliki. UMKM dituntut untuk mengoptimalkan potensi karyawan agar mampu menjalankan berbagai fungsi secara fleksibel dan adaptif. Pengelolaan SDM yang berorientasi pada pengembangan kompetensi, pembelajaran berkelanjutan, serta peningkatan keterampilan kerja dinilai mampu mendukung keberlangsungan usaha dalam jangka panjang. Dengan demikian, SDM tidak hanya diposisikan sebagai faktor pendukung operasional, tetapi juga sebagai aset strategis dalam menjaga dan mengembangkan keberlanjutan bisnis UMKM.

65 129 Penelitian (Firjatullah & Ahmadi, 2025) mengenai pengembangan talenta karyawan dalam konteks UMKM berbasis digital menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan bisnis online tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi dan platform digital, tetapi juga oleh kualitas dan kesiapan sumber daya manusia yang mengelolanya. Talenta karyawan yang memiliki kompetensi digital, kemampuan adaptasi, serta pemahaman terhadap pemasaran online menjadi faktor penting dalam mendukung daya saing UMKM di era digital.

(Arumsari et al., 2022) mengungkapkan bahwa pengembangan kemampuan digital pelaku UMKM dan karyawan berperan penting dalam optimalisasi strategi digital marketing. Dalam penelitiannya, dijelaskan bahwa keterbatasan

151 keterampilan dan literasi digital menjadi hambatan utama UMKM dalam memanfaatkan media sosial dan *e-commerce* secara maksimal. Oleh karena itu, pengembangan talenta karyawan melalui pelatihan digital dan pendampingan berkelanjutan dinilai mampu meningkatkan efektivitas bisnis online serta mendukung keberlanjutan usaha. Temuan ini menunjukkan bahwa talenta karyawan merupakan aset strategis yang perlu dikembangkan seiring dengan transformasi digital UMKM.

149 Penelitian (Solihin et al., 2021) juga menegaskan pentingnya pengembangan talenta karyawan dalam mendukung bisnis online UMKM. Melalui kegiatan pelatihan pemasaran online berbasis digital, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan berdampak positif terhadap kesiapan UMKM dalam menjalankan pemasaran digital. Karyawan yang memiliki pemahaman tentang konten promosi, media sosial, dan distribusi online mampu berkontribusi secara lebih optimal dalam proses pemasaran dan penjualan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan talenta karyawan menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja bisnis online UMKM.

3 Selanjutnya, (Firjatullah & Ahmadi, 2025) menekankan bahwa keberhasilan digital marketing pada UMKM sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam mengelola konten, menjaga konsistensi promosi, serta beradaptasi dengan dinamika pasar digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa UMKM yang mampu mengembangkan talenta karyawan di bidang digital cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan konsumen dan memiliki daya saing yang lebih tinggi. Dengan demikian, pengembangan talenta karyawan tidak hanya berfungsi sebagai upaya peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga sebagai strategi adaptasi organisasi dalam menghadapi persaingan bisnis digital.

124 Dalam perspektif pengembangan sumber daya manusia berkelanjutan, (Farida Idayati et al., 2024) menyatakan bahwa pengembangan talenta karyawan perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan agar mampu mendukung tujuan jangka panjang organisasi. Pada UMKM berbasis digital, pengembangan talenta karyawan menjadi landasan penting dalam menciptakan kesiapan SDM yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan model bisnis

online. Talenta karyawan yang terus dikembangkan akan mendorong peningkatan kinerja, inovasi, serta keberlanjutan bisnis UMKM dalam jangka panjang.

Tabel 2. 1 Posisi Penelitian dan Celah Penelitian (*Research Gap*)

No	Penelitian & tahun	Temuan Utama Penelitian Terdahulu	Keterbatasan Penelitian Terdahulu	Posisi dan Celah Penelitian Ini
1	Pemanfaatan Digital Marketing (Shopee) Dalam Meningkatkan Penjualan Pada UMKM Di Marelani (Fachrina & Nawawi, 2022).	Digital marketing dan pemanfaatan platform online mampu meningkatkan penjualan dan jangkauan pasar UMKM	Fokus masih pada aspek teknologi dan pemasaran, belum mengkaji peran SDM secara mendalam	Penelitian ini menempatkan SDM, khususnya talenta karyawan, sebagai faktor kunci dalam keberlanjutan bisnis online
2	Implementasi Manajemen Talenta dalam Pengembangan SDM di Era Digital (Stafrizar, 2025).	Kualitas dan pengelolaan SDM berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha	Pembahasan masih bersifat umum dan belum spesifik pada konteks bisnis online	Penelitian ini mengaitkan pengembangan talenta karyawan dengan penembangan SDM berbasis digital
3	TREN PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN DALAM ERA DIGITAL: TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS (Nauli et al., 2025).	Kompetensi digital mendukung adaptasi UMKM terhadap perubahan pasar	Belum mengkaji integrasi kompetensi digital dengan strategi bisnis online berkelanjutan	Penelitian ini mengintegrasikan pengembangan talenta digital dengan strategi bisnis online berkelanjutan
4	Implementasi Digital Marketing Sebagai Strategi Dalam Meningkatkan Pemasaran UMKM (Salma Az-Zahra, 2021)	Digitalisasi meningkatkan daya saing UMKM	Kajian terpisah antara digitalisasi, SDM, dan keberlanjutan bisnis	Penelitian ini mengkaji secara terpadu pengembangan talenta karyawan dalam menciptakan bisnis online yang berkelanjutan
5	Penerapan Manajemen Talenta dalam Rangka Mengoptimalkan Kinerja Sumber Daya Manusia pada Bank BRI Kantor Cabang Sukabumi Kantor Wilayah Bandung (Anugrah, 2019)	Program roadmap penerapan manajemen talenta belum dibuat sehingga sulit untuk diimplementasikan.	Meskipun sama-sama membahas tentang manajemen talenta tapi Peneliti tidak menemukan titik fungsi adanya manajemen talenta disini	Terdapat kesamaan pada penelitian ini sama sama membahas tentang Manajemen talenta serta penerapannya

Tabel 2.1, dapat menunjukkan bahwa penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi penting dalam memahami penerapan bisnis online, digital marketing, serta peran sumber daya manusia pada UMKM. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan dalam mengintegrasikan pengembangan talenta karyawan sebagai strategi utama dalam menciptakan bisnis online yang berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan memfokuskan pada optimalisasi pengembangan talenta karyawan dalam konteks UMKM Rizquna sebagai upaya mendukung keberlanjutan bisnis online.

B. Definisi Operasional Konsep

Definisi operasional dalam penelitian ini disusun untuk membatasi ruang lingkup serta menyamakan persepsi mengenai variabel yang diteliti. Definisi ini dikonstruksi berdasarkan sintesis penelitian-penelitian terbaru agar relevan dengan dinamika bisnis masa kini.

Berikut adalah penjabaran konsep utama penelitian:

1. Optimalisasi Pengembangan Talenta Karyawan

Berdasarkan kajian empiris terbaru, optimalisasi pengembangan talenta pada sektor UMKM didefinisikan sebagai strategi proaktif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kapabilitas karyawan khususnya literasi digital guna merespons perubahan perilaku konsumen. (Mahmud et al., 2025) menjelaskan bahwa dalam konteks usaha kecil, pengembangan talenta bukan sekadar pelatihan formal, melainkan proses integrasi antara peningkatan *skill* teknis dengan adaptasi budaya kerja digital untuk memaksimalkan sumber daya yang terbatas.

Dalam penelitian di UMKM Rizquna, variabel manajemen talenta dioperasionalkan melalui empat indikator yang disusun berdasarkan sintesis berbagai literatur yang relevan dengan konteks UMKM dan transformasi digital. Empat indikator tersebut sebagai berikut (Anjanarko & Ernawati, 2024):

a. Identifikasi Kebutuhan Talenta (*Talent Identification*)

Merujuk pada proses organisasi dalam mengenali kebutuhan kompetensi serta memetakan kemampuan yang dimiliki karyawan. Dalam konteks UMKM, identifikasi talenta dilakukan secara sederhana dan partisipatif, di mana pemilik usaha secara langsung menilai kemampuan karyawan, khususnya dalam mengelola aktivitas bisnis digital dan berinteraksi dengan pelanggan. Proses ini menjadi dasar dalam menentukan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang tepat.

b. Pengembangan Talenta (*Talent Development*)

Mencerminkan upaya organisasi dalam meningkatkan kapasitas dan keterampilan karyawan melalui berbagai metode pengembangan. Pada UMKM, pendekatan yang digunakan cenderung bersifat praktis, seperti pendampingan langsung (*coaching*), pembelajaran berbasis praktik (*learning by doing*), serta berbagi pengetahuan antar rekan kerja. Pengembangan talenta ini berperan penting dalam meningkatkan kemampuan adaptasi karyawan terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pasar.

c. Retensi dan Keterlibatan Talenta (*Talent Retention and Engagement*)

Menunjukkan kemampuan organisasi dalam mempertahankan karyawan serta membangun keterikatan kerja yang positif. Retensi talenta dilakukan melalui pemberian penghargaan, dukungan lingkungan kerja yang kondusif, serta keterlibatan karyawan dalam aktivitas usaha. Tingkat keterlibatan yang tinggi akan mendorong loyalitas dan kontribusi optimal dari karyawan terhadap keberlangsungan usaha.

d. Adaptasi Talenta terhadap Teknologi (*Talent Adaptability to Technology*)

Berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi, khususnya dalam konteks digitalisasi UMKM. Adaptasi ini mencakup kemampuan menggunakan platform digital, memahami fitur-fitur baru, serta kesiapan dalam

menghadapi perubahan sistem kerja berbasis teknologi. Indikator ini menjadi penting mengingat transformasi digital merupakan faktor kunci dalam meningkatkan daya saing UMKM.

2. Keberlanjutan Bisnis Daring (*Sustainable Online Business*)

Dalam perspektif kontemporer, keberlanjutan bisnis *online* didefinisikan sebagai kapasitas entitas usaha untuk memelihara kinerja operasional digitalnya secara konsisten, sekaligus memiliki ketahanan (*resilience*) dalam menghadapi volatilitas pasar. Mengacu pada penelitian (Yustina Rahmawati et al., 2025) keberlanjutan pada sektor digital tidak sekadar berorientasi pada profitabilitas semata, melainkan juga mencakup agilitas organisasi dalam merespons tren teknologi dan menjaga loyalitas pelanggan melalui interaksi virtual yang efektif.

Guna membedah konsep ini di UMKM Rizquna, fokus penelitian diarahkan pada empat indikator utama (Yustina Rahmawati et al., 2025):

a. Konsistensi Operasional Digital

Merujuk pada kemampuan UMKM untuk menjaga stabilitas layanan dan ketersediaan produk di *platform online* tanpa gangguan yang berarti.

b. Adaptabilitas Teknologi & Pasar

Mengukur sejauh mana usaha mampu melakukan penyesuaian strategi terhadap algoritma *marketplace*, fitur teknologi baru, dan pergeseran selera konsumen digital Kontribusi Fungsional SDM

Melihat peran nyata karyawan dalam mengelola ekosistem digital, mulai dari eksekusi pemasaran konten, manajemen toko daring (*marketplace*), hingga penanganan keluhan pelanggan (*customer handling*).

c. Implikasi Pengembangan Talenta

Menganalisis bagaimana peningkatan kompetensi karyawan berkorelasi langsung dengan daya tahan dan pertumbuhan jangka panjang bisnis *online* tersebut.

Definisi dan indikator ini difungsikan sebagai kerangka acuan (*guideline*) bagi peneliti saat melakukan wawancara dan observasi, guna memastikan data yang terhimpun relevan dengan tujuan penelitian.

3. Entitas UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah)

Secara konstitusional, UMKM dimaknai sebagai unit ekonomi produktif yang berdiri sendiri, baik yang dikelola oleh individu maupun badan usaha, dengan kriteria aset dan omzet tertentu sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008. Namun, dalam perspektif manajemen modern, (Rusilowati et al., 2025) mendefinisikan UMKM tidak hanya dari aspek legalitas, melainkan dari karakteristik organisasinya yang unik, yakni memiliki struktur yang ramping, fleksibilitas tinggi terhadap dinamika pasar, namun sering kali terkendala oleh keterbatasan modal dan manajemen sumber daya manusia yang belum profesional.

Dalam kerangka penelitian kualitatif ini, terminologi UMKM dibatasi pada aspek tata kelola internal (*internal governance*). Fokus analisis diarahkan pada bagaimana karakteristik khas UMKM seperti dominasi peran pemilik dan kesederhanaan struktur berimplikasi pada strategi pengelolaan talenta karyawan. Penelitian ini menelaah bagaimana keterbatasan sumber daya justru dapat menjadi pemicu atau penghambat dalam menjalankan bisnis berbasis digital.

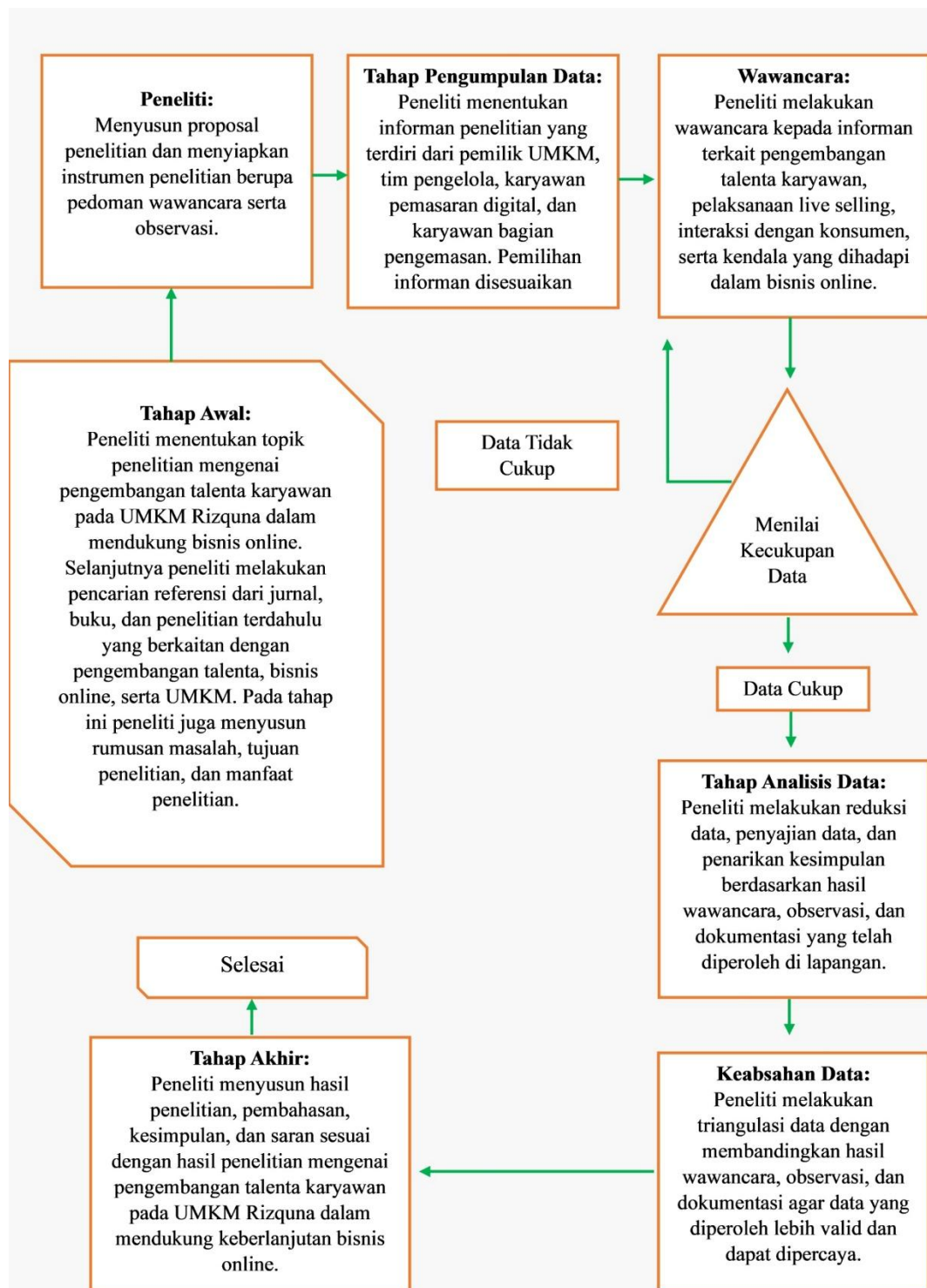
Secara empiris, batasan konsep ini diterapkan pada UMKM Rizquna sebagai objek studi kasus. Unit usaha ini merepresentasikan karakteristik UMKM sektor perdagangan (perlengkapan kue) yang sedang bertransisi mengadopsi model bisnis *online*. Definisi ini disesuaikan dengan realitas di lapangan di mana UMKM Rizquna beroperasi dengan tim kecil dan pengambilan keputusan yang sangat tersentralisasi pada pemilik (*owner-centric*), yang menjadi ciri khas utama manajemen UMKM di Indonesia.

C. Alur Berpikir Penelitian

Tahap awal dari penelitian ini dilakukan dengan melakukan survei awal terhadap praktik manajemen talenta yang diterapkan di UMKM Rizquna. Pada fase ini, peneliti berusaha mendapatkan gambaran umum tentang keadaan

1 pengelolaan sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan kemampuan dan peran karyawan dalam mendukung kegiatan usaha. Informasi awal ini dimanfaatkan sebagai dasar untuk memahami keadaan sebenarnya di lapangan dan untuk mengidentifikasi masalah terkait pengembangan bakat karyawan. Kemudian, peneliti melakukan eksplorasi lebih mendalam untuk memahami penerapan manajemen bakat di UMKM Rizquna, terutama dalam proses rekrutmen dan pengembangan karyawan. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana proses seleksi dilaksanakan, keselarasan penempatan karyawan, serta upaya pengembangan kemampuan karyawan dalam mendukung kebutuhan bisnis.

Kerangka teori yang diterapkan dalam penelitian ini menjadi pedoman untuk menyusun instrumen penelitian, khususnya dalam melakukan wawancara dengan para informan. Aspek yang diteliti mencakup berbagai faktor yang mempengaruhi penerapan manajemen bakat, proses rekrutmen, dan strategi pengembangan karyawan.



Gambar 2. 1 Diagram Alur Penelitian

Gambar 2.1 Diagram alur penelitian menggambarkan tahapan penelitian yang dilakukan peneliti dalam mengkaji pengembangan talenta karyawan pada UMKM Rizquna dalam mendukung bisnis online.

80 Penelitian diawali dengan penentuan topik dan identifikasi permasalahan berdasarkan fenomena yang terjadi pada aktivitas bisnis online UMKM. Selanjutnya peneliti melakukan studi literatur, penyusunan proposal, serta menyiapkan instrumen penelitian yang digunakan dalam proses pengumpulan data.

42 Tahap berikutnya dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada informan yang terlibat langsung dalam operasional
68 UMKM Rizquna. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis
48 menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti melakukan
139 triangulasi melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan
161 dokumentasi sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang sesuai dengan keadaan di lapangan.

6

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Bagian ini menguraikan kerangka metodologis yang menjadi landasan operasional penelitian. Penentuan pendekatan dan jenis penelitian dirumuskan secara cermat dengan mempertimbangkan tujuan studi dan karakteristik masalah, guna memastikan data yang diperoleh memiliki kedalaman yang relevan dengan konteks empiris di lapangan.

Pendekatan Penelitian ini dijalankan dengan menggunakan paradigma kualitatif. Keputusan untuk menerapkan pendekatan ini didasari oleh tujuan penelitian yang ingin mengeksplorasi fenomena pengembangan talenta karyawan secara mendalam dalam ekosistem bisnis UMKM. Mengacu pada kajian metodologis (Nasution, 2023), pendekatan kualitatif merupakan metode yang paling relevan untuk memahami realitas sosial yang kompleks secara alamiah (*natural setting*), di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci untuk menggali makna di balik perilaku, persepsi, dan tindakan subjek penelitian. Oleh karena itu, fokus utama pendekatan ini bukanlah pada generalisasi angka statistik, melainkan pada kedalaman interpretasi data verbal guna mendapatkan gambaran utuh mengenai strategi keberlanjutan bisnis yang diterapkan.

Jenis Penelitian Spesifikasi penelitian ini dikategorikan sebagai deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini dipilih dengan tujuan untuk menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang sedang terjadi di lokasi penelitian. Sejalan dengan pandangan (Assyakurrohim et al., 2022), metode deskriptif kualitatif berfungsi untuk mengurai dan memaparkan situasi objek penelitian secara jernih tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Dalam konteks studi ini, format deskriptif digunakan untuk memetakan alur proses pengembangan talenta, mengidentifikasi model pelatihan yang digunakan, serta menganalisis

implikasinya terhadap keberlanjutan bisnis *online* di UMKM Rizquna secara naratif dan mendetail.

6

B. Tempat dan Waktu Penelitian

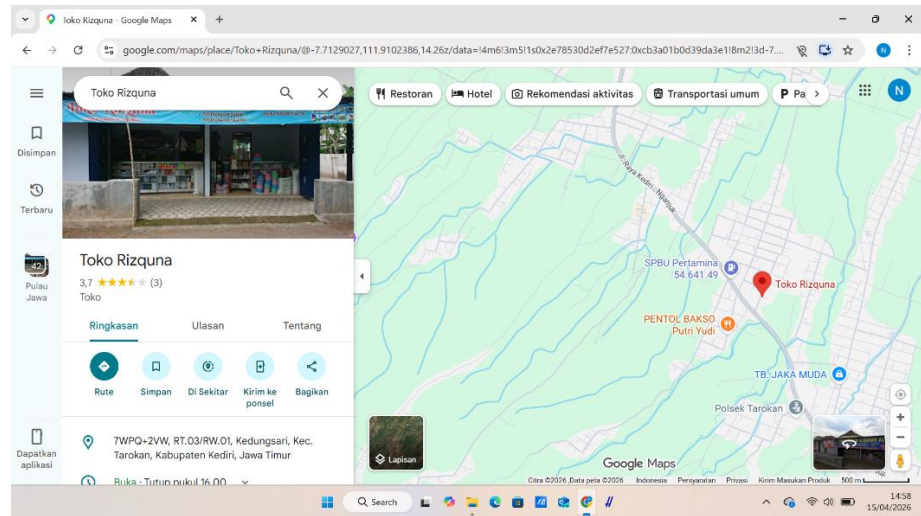
1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada UMKM Rizquna, unit usaha yang mengkhususkan pada perdagangan perlengkapan kue dengan memanfaatkan teknologi digital dan *platform e-commerce* sebagai saluran distribusi utama. Pemilihan UMKM Rizquna sebagai latar penelitian didasari oleh relevansi aktivitas bisnisnya dengan tema sentral penelitian, yaitu sinergi antara pengembangan talenta dan keberlanjutan usaha daring. Karakteristik UMKM ini, yang memiliki jumlah sumber daya manusia terbatas, memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi partisipatif secara lebih intensif dan komprehensif. Sebagaimana ditegaskan oleh (Nasution, 2023), penentuan lokasi dalam penelitian kualitatif harus mempertimbangkan situasi sosial yang meliputi tempat, pelaku, dan aktivitas yang mampu memberikan gambaran utuh mengenai fenomena yang diteliti.

Berikut disajikan dokumentasi visual yang berkaitan dengan profil dan aktivitas digital UMKM Rizquna melalui berbagai *platform* yang digunakan dalam mendukung kegiatan pemasaran dan operasional usaha.

- a. Gambar 3.1 menunjukkan lokasi UMKM Rizquna yang diakses melalui aplikasi Google Maps sebagai bentuk identifikasi tempat usaha secara digital.

15



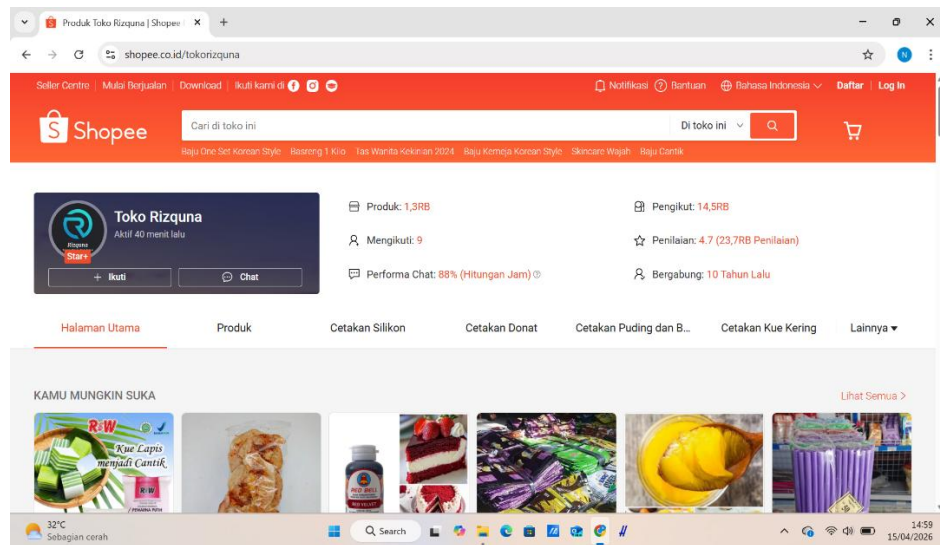
Gambar 3. 1 Lokasi UMKM Rizquna pada Google Maps

- b. Gambar 3.2 menunjukkan tampak depan UMKM Rizquna sebagai lokasi utama kegiatan operasional usaha, yang mencerminkan identitas fisik serta keberadaan usaha secara langsung di lingkungan sekitar.



Gambar 3. 2 Tampak Depan UMKM Rizquna

- c. Gambar 3.3 menampilkan tampilan akun penjualan UMKM Rizquna pada platform Shopee sebagai salah satu media pemasaran dan distribusi produk secara online.



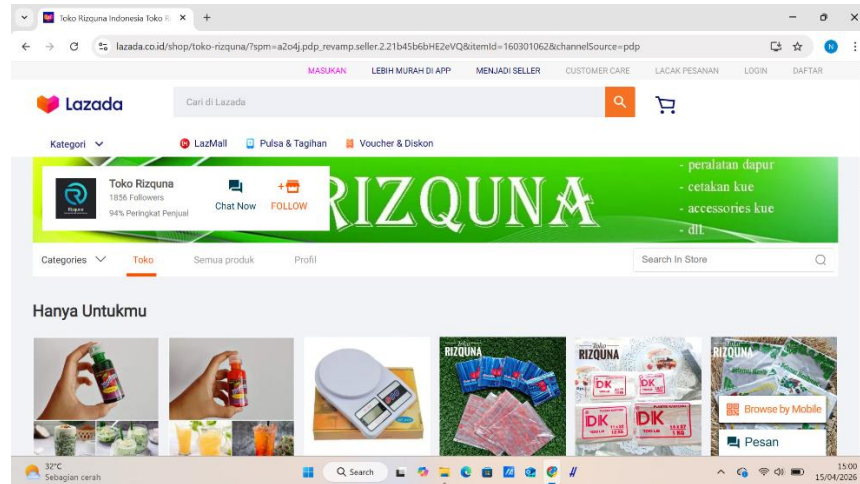
Gambar 3. 3 Akun UMKM Rizquna pada Shopee

- d. Gambar 3.4 menunjukkan aktivitas pemasaran dan penjualan produk UMKM Rizquna melalui fitur TikTok Shop pada aplikasi TikTok yang dimanfaatkan untuk menjangkau konsumen secara luas.



Gambar 3. 4 Akun Penjualan UMKM Rizquna di TikTok Shop

- e. Gambar 3.5 menampilkan akun penjualan UMKM Rizquna pada platform Lazada sebagai bagian dari strategi pemasaran berbasis e-commerce.



Gambar 3. 5 Akun UMKM Rizquna pada Lazada

- f. Gambar 3.6 menampilkan penggunaan Facebook Marketplace oleh UMKM Rizquna sebagai sarana promosi dan penjualan produk kepada konsumen



Gambar 3. 6 Penjualan UMKM Rizquna Melalui Facebook Marketplace

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan dalam kurung waktu 6 bulan.

Tabel 3. 1 Jadwal Peneliti 6 Bulan (*Gantt Chart*)

No	Uraian Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Menemukan latar belakang masalah, mengidentifikasi masalah, menyusun rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian	✓	✓																						
2	Menemukan konsep penelitian, mengumpulkan referensi, menyusun kajian teori, dan penelitian terdahulu			✓	✓	✓	✓																		
3	Menentukan metode penelitian, subjek/objek penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data							✓	✓																
4	Menyusun materi presentasi, melakukan seminar proposal, dan revisi sesuai masukan							✓	✓																
5	Melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di UMKM Rizquna									✓	✓	✓	✓												
6	Mengolah data, mereduksi data, dan menyusun hasil temuan penelitian													✓	✓	✓	✓								
7	Menyusun hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, dan saran																	✓	✓	✓	✓	✓			
8	Melakukan bimbingan, revisi skripsi, persiapan ujian skripsi, dan perbaikan akhir																						✓	✓	✓

Keterangan:

- Tanda (✓) menunjukkan waktu pelaksanaan kegiatan
- Penelitian direncanakan selama 6 bulan
- Jadwal dapat disesuaikan dengan kondisi di lapangan

Jadwal penelitian disusun secara terstruktur agar setiap tahapan dapat berjalan dengan baik. Namun demikian, pelaksanaan penelitian ini

bersifat fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kondisi serta dinamika yang terjadi di lapangan.

C. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data diklasifikasikan berdasarkan sumber pemerolehannya menjadi dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder. Penggunaan kedua jenis data ini bertujuan untuk menjamin validitas informasi yang diperoleh dari lapangan.

1. Data Primer

Data primer didefinisikan sebagai data autentik yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya tanpa perantara. Mengacu pada (Nasution, 2023), data primer dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk menangkap realitas subjektif informan melalui interaksi langsung. Dalam konteks studi di UMKM Rizquna, data ini digali melalui teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi partisipatif. Substansi data yang dikumpulkan mencakup persepsi pemilik dan karyawan terkait efektivitas program pengembangan talenta, hambatan operasional bisnis digital, serta taktik adaptasi yang dilakukan. Subjek yang menjadi sumber data utama adalah pemilik usaha sebagai *key informant* dan staf operasional yang menangani aktivitas bisnis daring sehari-hari.

Menurut (Kamayanti, 2016) pemilihan informan merupakan aspek yang sangat penting. Pemilihan informan pada penelitian ini berdasarkan kriteria-kriteria sebagai berikut:

a. *Relevance* (Kesesuaian Informan)

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan tingkat keterkaitannya dengan fokus penelitian, yaitu manajemen talenta dan pengembangan karyawan di UMKM Rizquna. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memahami serta terlibat langsung dalam aktivitas pengelolaan sumber daya manusia. Dengan demikian, informasi yang diperoleh diharapkan relevan dan mampu memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi yang diteliti. Adapun informan dalam

penelitian ini terdiri dari pihak internal UMKM Rizquna yang berperan dalam operasional dan pengelolaan karyawan.

b. *Recommendation* (Rekomendasi)

Pemilihan informan juga didasarkan pada rekomendasi dari pihak yang memiliki pemahaman mendalam mengenai kondisi UMKM Rizquna, seperti pemilik atau pihak yang memiliki peran strategis dalam usaha. Rekomendasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa informan yang dipilih benar-benar memiliki kapasitas dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

c. *Readiness* (Kesiapan Informan)

Peneliti memastikan bahwa setiap informan yang terlibat dalam penelitian berada dalam kondisi siap untuk diwawancarai. Proses wawancara dilakukan dengan mempertimbangkan waktu dan aktivitas informan agar tidak mengganggu kegiatan operasional usaha. Dengan demikian, proses pengumpulan data dapat berlangsung secara optimal dan informasi yang diperoleh lebih maksimal.

d. *Reassurance* (Keabsahan Informasi)

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berupaya memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh informan mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Untuk itu, peneliti membangun suasana wawancara yang nyaman dan terbuka agar informan dapat menyampaikan informasi secara jujur dan tidak merasa tertekan.

e. *Rapport* (Kedekatan dengan Informan)

Peneliti juga membangun hubungan yang baik dengan informan guna menciptakan komunikasi yang efektif selama proses wawancara. Kedekatan ini bertujuan agar informan merasa lebih nyaman, sehingga peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam dan memperoleh data yang lebih komprehensif sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian, peneliti melakukan eksplorasi data berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Data tersebut diperoleh dari informan yang memiliki

keterlibatan langsung dalam aktivitas bisnis online pada UMKM Rizquna melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun rincian eksplorasi data, sumber data, dan metode penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 2 Explorasi Data, Sumber Data, dan Metode

No	Data yang Dieksplorasi	Sumber Data	Metode
1	Gambaran umum UMKM Rizquna, meliputi sejarah usaha, struktur usaha, serta perkembangan bisnis online yang dijalankan	Seluruh informan sejumlah 5 orang yang terdiri dari pemilik UMKM, 1 informan kunci, dan 3 informan pendukung	Wawancara dan observasi
2	Bentuk-bentuk pengembangan talenta karyawan yang diterapkan dalam menunjang pelaksanaan bisnis online pada UMKM Rizquna	Pemilik UMKM, Informan kunci 1 orang dan informan pendukung 3 orang	Wawancara dan observasi
3	Peran talenta karyawan dalam mendukung strategi bisnis online, khususnya pada kegiatan <i>live selling</i> dan interaksi dengan konsumen	Pemilik UMKM, Informan kunci 1 orang dan informan pendukung 3 orang	Wawancara dan observasi
4	Kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam mengembangkan talenta karyawan sehingga bisnis online belum berjalan secara optimal	Pemilik UMKM, Informan kunci 1 orang dan informan pendukung 3 orang	Wawancara dan observasi
5	Upaya dan rekomendasi strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan guna mendukung keberlanjutan bisnis online pada UMKM Rizquna	Pemilik UMKM, Informan kunci 1 orang dan informan pendukung 3 orang	Wawancara, observasi, dan dokumentasi

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan kumpulan informasi pendukung yang diperoleh melalui media perantara atau dokumen yang telah tersedia sebelumnya. Menurut (Nasution, 2023), data sekunder berperan vital untuk melengkapi data empiris dan memberikan konteks historis bagi penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder bersumber dari dokumentasi internal UMKM Rizquna, yang meliputi rekapitulasi data penjualan, profil sejarah usaha, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan pelanggan, serta literatur yang relevan dengan manajemen SDM digital. Keberadaan data ini digunakan untuk memperkuat argumentasi dan memverifikasi data primer yang telah didapatkan.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang terjun langsung ke lapangan. Pendekatan ini dilakukan melalui serangkaian tahapan untuk menjaring data yang bersifat deskriptif dan mendalam.

1. Pengamatan (Observasi)

Teknik observasi diterapkan sebagai metode utama untuk menangkap dinamika empiris di lokasi penelitian secara autentik. Mengacu pada kajian metodologis Hasanah (2021), observasi memungkinkan peneliti untuk merekam perilaku dan kejadian dalam *setting* sosial yang alamiah tanpa adanya manipulasi situasi. Dalam penelitian ini, fokus pengamatan dipusatkan pada aktivitas operasional harian karyawan UMKM Rizquna, khususnya saat mereka berinteraksi dengan fitur-fitur *marketplace* dan melayani konsumen digital. Tujuannya adalah untuk memverifikasi secara visual bagaimana kompetensi dan talenta karyawan diaplikasikan dalam situasi kerja yang nyata.

2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Guna menggali konstruksi pemahaman dan perspektif subjek penelitian, penulis menggunakan teknik wawancara mendalam. Metode ini dirancang untuk menembus lapisan permukaan data dan mengungkap makna substantif dari pengalaman informan. Sebagaimana dijelaskan oleh (Firmansyah & Dede., 2022), wawancara mendalam merupakan instrumen vital dalam penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi pandangan partisipan secara detail dan komprehensif. Proses dialektika ini dilakukan secara intensif dengan pemilik dan staf kunci UMKM Rizquna untuk membedah pengalaman mereka terkait proses adaptasi *skill* baru, efektivitas metode pembelajaran yang diterima, serta kompleksitas tantangan yang dihadapi dalam mempertahankan eksistensi bisnis di tengah persaingan digital.

Untuk mendukung proses wawancara mendalam, peneliti menyusun pedoman wawancara berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Pedoman tersebut digunakan sebagai acuan dalam menggali informasi

mengenai pengembangan talenta karyawan dan pelaksanaan bisnis online pada UMKM Rizquna. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian

No	Tujuan Penelitian	Instrumen Penelitian
1	Mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk-bentuk pengembangan talenta karyawan yang telah diterapkan di UMKM Rizquna dalam menunjang pelaksanaan bisnis online.	1. Bagaimana cara UMKM Rizquna melihat kemampuan yang dimiliki setiap karyawan? 2. Apakah karyawan mendapat arahan, pelatihan, atau pembelajaran selama bekerja? 3. Bagaimana kemampuan karyawan dalam mengikuti perkembangan teknologi digital? 4. Menurut Anda, apakah pengembangan tersebut membantu kegiatan bisnis online?
2	Menganalisis peran talenta karyawan dalam menunjang strategi bisnis online, khususnya dalam aktivitas <i>live selling</i> dan interaksi dengan konsumen	1. Bagaimana peran karyawan dalam mendukung bisnis online di UMKM Rizquna? 2. Bagaimana keterlibatan karyawan dalam kegiatan <i>live selling</i>? 3. Bagaimana cara karyawan melayani dan berinteraksi dengan konsumen saat penjualan online berlangsung? 4. Menurut Anda, seberapa besar pengaruh kemampuan karyawan terhadap keberhasilan bisnis online?
3	Mengkaji berbagai kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam mengembangkan talenta karyawan sehingga kinerja bisnis online belum berjalan secara optimal	1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengembangkan kemampuan karyawan? 2. Apakah keterbatasan waktu, biaya, atau tenaga kerja memengaruhi pengembangan karyawan? 3. Bagaimana kesulitan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi digital? 4. Bagaimana pengaruh kendala tersebut terhadap jalannya bisnis online?
4	Merumuskan rekomendasi strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan yang relevan dan aplikatif guna mendukung keberlanjutan bisnis online pada UMKM Rizquna	1. Apa yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan karyawan di UMKM Rizquna? 2. Strategi apa yang cocok untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bisnis online? 3. Bagaimana dukungan pemilik usaha terhadap pengembangan karyawan? 4. Apa harapan Anda terhadap pengembangan karyawan untuk mendukung keberlanjutan usaha ke depan?

Tabel 3.3 Instrumen penelitian dirancang untuk memperoleh data yang bersifat mendalam dan kontekstual terkait praktik pengembangan talenta karyawan dalam mendukung aktivitas bisnis online. Penyusunan butir pertanyaan dilakukan dengan mempertimbangkan keterkaitan antara

54 tujuan penelitian dan realitas yang terjadi di lapangan, sehingga mampu
menggambarkan kondisi empiris secara lebih komprehensif.

106 Penggunaan pedoman wawancara semi-terstruktur memberikan
keleluasaan bagi peneliti untuk melakukan eksplorasi lebih lanjut terhadap
70 jawaban informan melalui teknik probing. Dengan demikian, data yang
diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu mengungkap
makna, pengalaman, serta strategi yang diterapkan dalam pengelolaan
talenta karyawan. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan temuan
yang relevan sebagai dasar dalam merumuskan strategi optimalisasi
pengembangan talenta guna mendukung keberlanjutan bisnis online.

3. Studi Dokumentasi

34 Selain data lisan dan tindakan, peneliti juga menelusuri sumber data
tertulis. Studi dokumentasi dilakukan untuk memperkuat bukti-bukti yang
diperoleh dari wawancara dan observasi. Dokumen yang dikumpulkan
meliputi arsip internal perusahaan dan bukti fisik lainnya yang merekam
jejak perkembangan usaha serta aktivitas karyawan. Data ini berfungsi
sebagai triangulasi sumber untuk memverifikasi validitas temuan
penelitian.

18 E. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan untuk menyusun urutan data,
mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.
2 Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif untuk
membedah data yang diperoleh dari UMKM Rizquna. Proses analisis data
dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, baik
6 wawancara, pengamatan, maupun dokumen, melalui tahapan berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan
perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data
kasar. Pada tahap ini, peneliti merangkum hasil wawancara dengan
karyawan dan pemilik UMKM, mencatat poin-poin penting terkait
kompetensi digital dan strategi bisnis, serta menyisihkan informasi yang

dianggap tidak relevan. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan.

2. Penyajian Data

Setelah data dipilah, penulis melakukan penyajian data untuk menyederhanakan informasi agar lebih aksesibel dan bermakna. Sebagaimana dijelaskan oleh (Hardani et al., 2020), proses ini membantu peneliti dalam melihat "gambaran besar" (*big picture*) dari data yang terfragmentasi, sehingga rencana analisis lanjutan dapat disusun dengan tepat. Pada studi ini, data mengenai proses pengembangan talenta tidak hanya dijabarkan dalam uraian kalimat, tetapi juga dipetakan dalam bentuk diagram skematik. Metode penyajian ini ditujukan untuk mempermudah pembacaan alur berpikir dan keterkaitan antar variabel yang ditemukan di lapangan

3. Penarikan Simpulan

Tahap akhir adalah verifikasi dan penarikan simpulan. Peneliti berusaha mencari makna dari data yang telah dikumpulkan dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan hipotesis yang berkembang. Simpulan ditarik berdasarkan pemahaman mendalam terhadap peran talenta karyawan dalam menjaga eksistensi bisnis *online* UMKM Rizquna, yang kemudian diverifikasi validitasnya dengan meninjau kembali catatan lapangan.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Guna menetapkan derajat kepercayaan (*trustworthiness*) dan akurasi temuan penelitian, penulis menempuh langkah verifikasi data. Teknik validasi utama yang diaplikasikan dalam studi ini adalah triangulasi. Sebagaimana dijelaskan oleh (Nasution, 2023) triangulasi berfungsi sebagai metode pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding.

Dalam penelitian di UMKM Rizquna, penulis menerapkan jenis triangulasi sumber. Triangulasi Sumber ialah dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Penulis membandingkan informasi yang didapat dari pemilik usaha dengan informasi dari karyawan. Tujuannya adalah untuk memastikan konsistensi pernyataan mengenai penerapan pengembangan talenta dan dampaknya terhadap operasional harian.

13

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Situs Penelitian

a. Profil UMKM Rizquna

UMKM Toko Rizquna merupakan salah satu pelaku usaha mikro yang berlokasi di kawasan padat penduduk di Desa Kedungsari, Kecamatan Tarokan, Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur. Lokasinya tidak berada di pusat kota besar, namun justru menunjukkan dinamika kewirausahaan retail yang aktif memanfaatkan ruang digital untuk menembus batas geografis dan memperluas pasar secara nasional. Secara fisik, lokasi produksi UMKM Toko Rizquna menyatu dengan rumah tinggal pemilik, namun telah mengalami penataan sederhana agar efisien untuk kegiatan produksi dan penyimpanan.

UMKM Toko Rizquna bergerak dalam bidang penjualan perlengkapan kue seperti Loyang, cetakan, alat dekorasi, dan perlengkapan bahan kue lainnya. Penjualan dilakukan secara *offline* melalui toko fisik dan *online* melalui Shopee, TikTok Shop, Lazada, serta Facebook *Marketplace*. UMKM ini dikelola secara langsung oleh pemilik dengan melibatkan beberapa karyawan yang memiliki peran dalam berbagai aktivitas operasional, seperti produksi, pemasaran, pelayanan pelanggan, pengelolaan stok, dan pengiriman pesanan online melalui platform *marketplace*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Samsul Huda selaku pemilik, UMKM ini telah berkembang sejak 2018 dan semakin aktif mulai berjualan melalui platform *marketpace* pada saat tren *baking* meningkat, terutama pada masa pandemi COVID-19, di mana saluran pemasaran tradisional seperti pasar dan pameran tidak dapat beroperasi. Pandemi 2020 menjadi titik kenaikan penjualan karena meningkatnya minat Masyarakat terhadap aktivitas *baking*.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen, UMKM Rizquna mulai mengadopsi strategi pemasaran berbasis digital melalui kegiatan *live selling* dan pemanfaatan media sosial lainnya. Kondisi ini menuntut adanya kemampuan dan keterampilan yang memadai dai

2

153

3

karyawan, sehingga pengembangan talenta menjadi aspek yang semakin penting dalam mendukung keberlanjutan usaha.

Meskipun demikian, berdasarkan observasi awal di lapangan, pengelolaan sumber daya manusia di UMKM Rizquna masih cenderung bersifat sederhana dan belum terstruktur secara sistematis. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik usaha dalam mengoptimalkan potensi karyawan yang dimiliki.

b. Visi dan Misi UMKM Rizquna

1) Visi

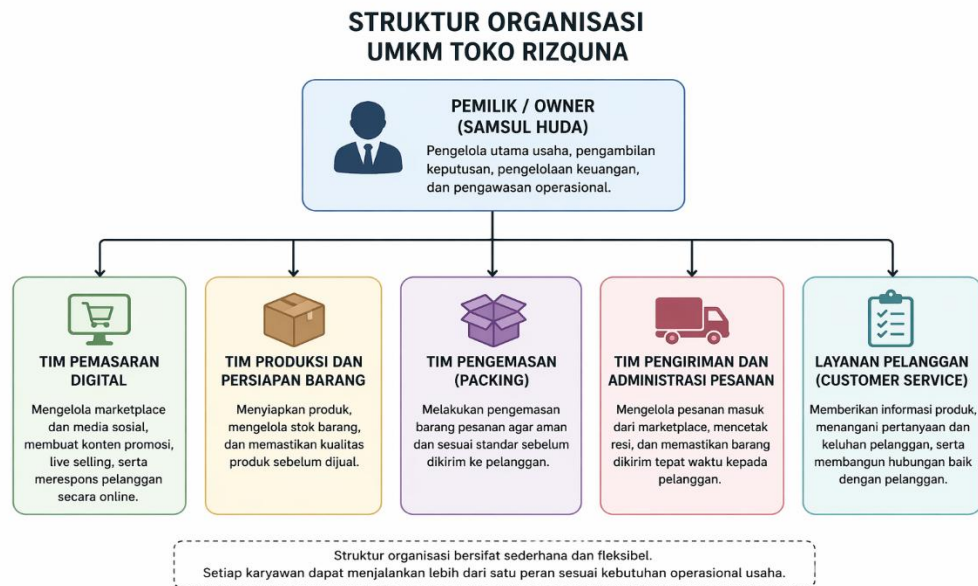
Menjadi usaha perlengkapan kue yang berkembang secara bertahap, dikenal oleh pelanggan, serta mampu meningkatkan penjualan melalui pemanfaatan platform digital.

2) Misi

- a) Menyediakan perlengkapan baking yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan konsumen sehari-hari.
- b) Memanfaatkan marketplace dan media sosial sebagai sarana utama dalam meningkatkan penjualan.
- c) Memberikan pelayanan yang responsif dan ramah kepada pelanggan, baik secara langsung maupun online.
- d) Mengembangkan kemampuan karyawan secara bertahap melalui praktik kerja langsung dan arahan dari pemilik.
- e) Menjaga keberlangsungan usaha dengan menyesuaikan strategi penjualan terhadap tren pasar dan permintaan konsumen.

c. Struktur Organisasi

Berdasarkan data sekunder, dokumentasi diperoleh susunan Organisasi UMKM Rizquna sebagai berikut:



Sumber data: Dokumentasi UMKM Rizquna 2026

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

2. Gambaran Umum Informan

a. Karakteristik Penelitian

Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai proses pengembangan talenta karyawan pada UMKM Rizquna, informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan Teknik 5R, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan *Relevance*, *Recommendation*, *Raediness*, *Reassurance*, *Rapport*. Informan dalam penelitian ini merupakan individu-individu yang memiliki keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional UMKM Toko Rizquna, sehingga dinilai mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan peran, pengalaman, serta keterlibatan mereka dalam kegiatan usaha, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan talenta karyawan.

Secara umum, informan terdiri dari pemilik usaha dan beberapa karyawan yang menjalankan fungsi operasional yang berbeda, seperti pengelolaan pemasaran digital, penanganan pesanan, serta proses pengemasan produk. Keberagaman peran ini memungkinkan peneliti memperoleh sudut pandang yang lebih komprehensif terkait kondisi aktual pengelolaan sumber daya

manusia di dalam usaha. Pada Bagian ini memuat karakteristik informan secara metodologis, peneliti menyajikan gambaran mengenai profil informan sebagai pendukung dalam memahami konteks data yang diperoleh di lapangan. Informan dalam penelitian ini berada pada rentang usia produktif, dengan latar belakang pengalaman kerja yang beragam, mulai dari karyawan baru hingga yang telah bekerja cukup lama dalam usaha tersebut.

Tabel 4. 1 Karakteristik Informan Penelitian

No	Nama Informan	Peran/Posisi	Usia	Masa Kerja	Karakteristik Utama
1	Bapak Samsul Huda	Pemilik UMKM	39	±8 tahun	Pendiri usaha, pengambil keputusan utama dan memahami keseluruhan strategi bisnis serta pengembangan talenta.
2	Ibu Rifna	Tim Pengelola	30	±8 tahun	Mengelola operasional harian dan mendukung pengembangan karyawan serta pemasaran online.
3	Diah	Karyawan Pemasaran Digital	22	5 tahun	Mengelola media sosial dan terlibat dalam kegiatan <i>live selling</i> .
4	Yuni	Karyawan Pemasaran Digital	23	5 tahun	Mengelola konten dan komunikasi pelanggan dalam pemasaran online.
5	Farhan	Karyawan Pengemasan (<i>Packing</i>)	20	1 tahun	Bertanggung jawab pada proses pengemasan dan kualitas pengiriman produk.

b. Peran Informan dalam Penelitian

Informan dalam penelitian ini memiliki peran penting sebagai sumber data utama yang membantu peneliti memahami kondisi serta aktivitas yang berlangsung pada UMKM Rizquna. Melalui informasi yang diberikan, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai pengelolaan usaha, aktivitas operasional, hingga penerapan pemasaran digital yang dilakukan dalam menjalankan usaha.

Setiap informan memberikan sudut pandang yang berbeda sesuai dengan posisi dan keterlibatannya di dalam usaha. Pemilik usaha berperan memberikan penjelasan mengenai latar belakang usaha, proses pengambilan keputusan, serta strategi yang diterapkan dalam mengembangkan UMKM Rizquna. Sementara itu, informan lain yang terlibat dalam kegiatan operasional maupun pemasaran membantu memberikan informasi terkait pelaksanaan kegiatan

usaha sehari-hari, interaksi dengan konsumen, serta penggunaan media digital dalam mendukung penjualan produk.

Keterangan yang diperoleh dari para informan menjadi bagian penting dalam proses analisis penelitian karena memberikan data yang lebih nyata dan sesuai dengan kondisi lapangan. Dengan adanya berbagai pandangan dari informan yang berbeda, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai aktivitas usaha yang dijalankan oleh UMKM Rizquna.

B. Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan selama proses penelitian, peneliti menemukan beberapa temuan yang berkaitan dengan pengembangan talenta karyawan dalam menunjang pelaksanaan bisnis online di UMKM Rizquna. Temuan tersebut diperoleh dari informasi yang disampaikan oleh informan mengenai aktivitas pengembangan kemampuan karyawan, pelaksanaan kerja berbasis digital, serta upaya usaha dalam menyesuaikan kebutuhan bisnis online yang terus berkembang. Adapun temuan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan diantaranya sebagai berikut:

1. Bentuk pengembangan talenta karyawan di UMKM Rizquna dalam menunjang pelaksanaan bisnis online

Dalam upaya memperoleh data mengenai bentuk-bentuk pengembangan talenta karyawan di UMKM Rizquna dalam menunjang pelaksanaan bisnis online, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa informan yang terlibat dalam kegiatan usaha, meliputi pemilik usaha dan karyawan yang aktif pada bidang operasional maupun pemasaran online. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai proses pengembangan kemampuan kerja, keterampilan yang dibutuhkan dalam menjalankan bisnis online, serta bentuk pembelajaran yang diterapkan kepada karyawan selama bekerja di UMKM Rizquna.

Proses wawancara dilaksanakan di lokasi usaha UMKM Rizquna pada hari Jum'at, 15 Mei 2026. Wawancara dengan pemilik usaha dilakukan pada pukul 11.00 WIB dalam kondisi aktivitas usaha masih

berlangsung. Pada saat itu, terlihat ada karyawan sedang melakukan pengemasan produk, ada juga yang sedang membalas pesan konsumen melalui *platform* online, serta menyiapkan konten promosi untuk media sosial. Situasi wawancara berlangsung cukup kondusif dan komunikatif sehingga informan dapat menjelaskan informasi secara terbuka sesuai pengalaman yang dimiliki.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa karyawan pada pukul 14.00 WIB di area operasional usaha. Wawancara dilakukan secara santai agar informan merasa lebih nyaman dalam menyampaikan pendapat dan pengalaman mereka terkait proses pengembangan kemampuan kerja yang diterapkan di UMKM Rizquna. Dari hasil wawancara tersebut, peneliti memperoleh berbagai informasi mengenai bentuk pengembangan talenta karyawan yang dilakukan dalam mendukung pelaksanaan bisnis online. Adapun ringkasan hasil wawancara yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Pengembangan Telenta Karyawan UMKM Rizquna

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
1	Bapak Samsul	1. Bagaimana cara UMKM Rizquna melihat kemampuan yang dimiliki setiap karyawan?	Berdasarkan hasil wawancara, Pak Samsul menjelaskan bahwa kemampuan karyawan dikenali melalui pengamatan langsung selama proses kerja sehari-hari, seperti cara melayani pelanggan, mengemas produk, hingga menjalankan aktivitas penjualan online. Pembagian tugas juga dilakukan dengan menyesuaikan kemampuan masing-masing karyawan agar pekerjaan dapat berjalan lebih efektif. Dalam mendukung peningkatan kemampuan kerja, pemilik usaha memberikan arahan dan pembelajaran secara langsung saat kegiatan operasional berlangsung, misalnya terkait pelayanan konsumen, penggunaan media sosial, pembuatan konten promosi, serta pengoperasian <i>marketplace</i> . Selain itu, karyawan dinilai cukup mampu mengikuti perkembangan teknologi digital karena terbiasa terlibat dalam aktivitas bisnis online
		2. Apakah karyawan mendapat arahan, pelatihan, atau pembelajaran selama bekerja?	
		3. Bagaimana kemampuan karyawan dalam mengikuti perkembangan teknologi digital?	
		4. Menurut Anda, apakah pengembangan tersebut membantu kegiatan bisnis online?	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
			sehari-hari. Meskipun pada awalnya belum memahami penggunaan platform digital secara menyeluruh, seiring waktu mereka mulai mampu menyesuaikan diri, seperti membalas pesan pelanggan, mengunggah produk, hingga membantu kegiatan <i>live selling</i> . Pengembangan kemampuan tersebut dianggap memberikan dampak positif terhadap kelancaran bisnis online karena pekerjaan menjadi lebih cepat terselesaikan, pelayanan kepada konsumen meningkat, dan aktivitas promosi digital menjadi lebih aktif.
2	Ibu Rifna	1. Bagaimana cara UMKM Rizquna melihat kemampuan yang dimiliki setiap karyawan?	Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rifna, kemampuan karyawan diketahui melalui aktivitas kerja sehari-hari, seperti melayani pelanggan, mengelola pesanan, melakukan <i>packing</i> , hingga membantu kegiatan penjualan online. Dari proses tersebut, tim pengelola dapat melihat potensi dan kecocokan setiap karyawan pada bidang tertentu, termasuk dalam pembuatan konten maupun kegiatan <i>live selling</i> . Untuk mendukung pengembangan talenta, karyawan diberikan arahan dan pembelajaran secara langsung selama bekerja, seperti cara berkomunikasi dengan pelanggan, mengoperasikan <i>marketplace</i> , mengunggah produk, serta mengikuti perkembangan fitur digital yang digunakan dalam bisnis online. Serta menjelaskan bahwa kemampuan digital karyawan mengalami perkembangan seiring keterlibatan mereka dalam aktivitas bisnis online sehari-hari. Walaupun pada awalnya belum memahami penggunaan teknologi digital secara menyeluruh, karyawan mulai terbiasa menjalankan berbagai tugas berbasis online, seperti membalas pesan pelanggan, membuat konten promosi sederhana, hingga membantu proses <i>live selling</i> . Pengembangan kemampuan tersebut dinilai memberikan pengaruh positif terhadap keberlangsungan bisnis online UMKM Rizquna karena pekerjaan menjadi lebih efektif,
		2. Apakah karyawan mendapat arahan, pelatihan, atau pembelajaran selama bekerja?	
		3. Bagaimana kemampuan karyawan dalam mengikuti perkembangan teknologi digital?	
		4. Menurut Anda, apakah pengembangan tersebut membantu kegiatan bisnis online?	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
			pelayanan kepada konsumen lebih cepat, dan aktivitas promosi digital menjadi semakin aktif serta terarah.
3	Diah Mei	1. Bagaimana cara UMKM Rizquna melihat kemampuan yang dimiliki setiap karyawan?	Berdasarkan hasil wawancara dengan diah, kemampuan karyawan dinilai melalui proses kerja dan hasil pekerjaan yang dilakukan dalam aktivitas sehari-hari. Pengamatan terhadap cara kerja, kedisiplinan, serta kemampuan menyelesaikan tugas menjadi pertimbangan dalam melihat potensi masing-masing karyawan. Untuk mendukung pengembangan talenta, UMKM Rizquna secara rutin memberikan arahan dan evaluasi kerja, baik melalui pembelajaran berkala maupun penyesuaian langsung ketika terdapat perubahan sistem dalam operasional bisnis online. Proses pengembangan tersebut dilakukan secara fleksibel agar karyawan lebih mudah memahami kebutuhan pekerjaan yang terus berkembang. Selain itu, diah menjelaskan bahwa sebagian besar karyawan masih berada pada usia produktif sehingga lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan media sosial dan teknologi digital. Kondisi tersebut dinilai membantu karyawan dalam memahami aktivitas bisnis online, termasuk promosi digital dan interaksi dengan konsumen. Pengembangan kemampuan karyawan juga dianggap memberikan dampak yang positif terhadap kelancaran bisnis online UMKM Rizquna karena operasional penjualan digital dapat berjalan lebih aktif, cepat, dan mendukung perkembangan usaha secara berkelanjutan.
		2. Apakah karyawan mendapat arahan, pelatihan, atau pembelajaran selama bekerja?	
		3. Bagaimana kemampuan karyawan dalam mengikuti perkembangan teknologi digital?	
		4. Menurut Anda, apakah pengembangan tersebut membantu kegiatan bisnis online?	
4	Tri Wahyuni (Yuni)	1. Bagaimana cara UMKM Rizquna melihat kemampuan yang dimiliki setiap karyawan?	Berdasarkan penuturan Yuni, evaluasi terhadap kompetensi karyawan diukur melalui kualitas pencapaian kerja, tingkat kedisiplinan waktu, serta kecakapan mereka dalam melayani konsumen. Dalam menunjang kinerjanya, para staf senantiasa mendapatkan bimbingan dan ruang untuk saling bertukar pikiran, baik dengan rekan
		2. Apakah karyawan mendapat arahan, pelatihan, atau pembelajaran selama bekerja?	
		3. Bagaimana kemampuan karyawan dalam mengikuti	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
		perkembangan teknologi digital?	sejawat maupun dengan pemilik usaha. Terkait adaptasi teknologi, para karyawan dinilai sudah cukup mumpuni, khususnya dalam mengelola media sosial dan operasional di <i>marketplace</i> , upaya peningkatan kapasitas harus terus dilakukan. Kemampuan adaptasi digital tersebut terbukti memberikan dampak positif bagi kelangsungan bisnis online, pekerja menjadi lebih tangkas dalam memahami perdagangan elektronik, seperti strategi penjualan, pemanfaatan promosi, hingga penyesuaian terhadap tren pasar yang sedang berkembang.
		4. Menurut Anda, apakah pengembangan tersebut membantu kegiatan bisnis online?	
5	Farhan	1. Bagaimana cara UMKM Rizquna melihat kemampuan yang dimiliki setiap karyawan?	Berdasarkan hasil wawancara dengan Farhan, kemampuan setiap karyawan umumnya diketahui melalui aktivitas kerja sehari-hari, seperti kecepatan dan ketelitian saat <i>packing</i> . Karyawan menjelaskan bahwa pembagian pekerjaan biasanya disesuaikan dengan kemampuan dan perkembangan masing-masing individu. Selama bekerja, karyawan juga memperoleh arahan secara langsung dari pemilik maupun tim pengelola, terutama terkait teknik pengemasan yang rapi, pengecekan pesanan yang di kemas, serta penggunaan <i>marketplace</i> dalam mendukung operasional bisnis online. Proses pembelajaran dilakukan secara bertahap sambil bekerja sehingga karyawan dapat memahami alur kerja dengan lebih baik.
		2. Apakah karyawan mendapat arahan, pelatihan, atau pembelajaran selama bekerja?	
		3. Bagaimana kemampuan karyawan dalam mengikuti perkembangan teknologi digital?	
		4. Menurut Anda, apakah pengembangan tersebut membantu kegiatan bisnis online?	

Sumber: Data diolah (2026)

Dari ringkasan Tabel 4.2, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Identifikasi keahlian dan penempatan tugas karyawan tidak bergantung pada ujian formal. Pemilik usaha lebih mengandalkan observasi langsung terhadap rutinitas harian stafnya seperti kedisiplinan, ketekunan, serta cara mereka berinteraksi dengan konsumen.
- b. Bimbingan kerja diterapkan secara praktikal di tengah jam operasional kerja (*on-the-job training*). Peningkatan kapasitas ini berjalan luwes

melalui instruksi langsung, teguran yang membangun, serta diskusi rutin antara karyawan dan tim pengelola.

- c. Adaptasi staf terhadap iklim bisnis digital terbilang sangat cepat. Hal ini banyak dipengaruhi oleh rentang usia pekerja yang mayoritas masih produktif, ditambah rutinitas harian yang mengharuskan mereka terus bersinggungan dengan media sosial dan pengelolaan *marketplace*.
- d. Peningkatan mutu sumber daya manusia ini secara nyata membawa keuntungan besar bagi kelancaran niaga daring UMKM Rizquna. Dampaknya sangat terasa pada ritme kerja yang kian efisien, strategi promosi yang lebih terarah, serta meningkatnya kualitas pelayanan kepada pembeli.

2. Peran talenta karyawan dalam mendukung strategi bisnis online, khususnya pada kegiatan *live selling* dan interaksi dengan konsumen

Upaya mengetahui bagaimana peran talenta karyawan dalam mendukung strategi bisnis online yang diterapkan di UMKM Rizquna, khususnya pada kegiatan *live selling* dan interaksi dengan konsumen. Fokus penelitian ini diarahkan untuk memahami keterlibatan karyawan dalam aktivitas pemasaran digital, kemampuan komunikasi yang dimiliki, serta kontribusi mereka dalam membangun hubungan dengan konsumen selama proses penjualan online berlangsung.

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik usaha dan beberapa karyawan yang terlibat dalam kegiatan bisnis online di UMKM Rizquna. Wawancara dilakukan di lokasi usaha pada hari Jum'at, 15 Mei 2026. Wawancara dengan pemilik usaha dilaksanakan pada pukul 11.00 WIB saat kegiatan operasional usaha sedang berjalan. Pada saat itu, terlihat aktivitas persiapan produk untuk penjualan online, pengecekan pesanan konsumen, serta persiapan perlengkapan yang digunakan untuk kegiatan *live selling*.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan karyawan pada pukul 14.00 WIB di area operasional usaha. Wawancara berlangsung dalam suasana yang cukup santai dan komunikatif sehingga informan

dapat menjelaskan pengalaman mereka selama terlibat dalam kegiatan *live selling* maupun interaksi dengan konsumen melalui media sosial dan aplikasi pesan online. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti memperoleh beberapa informasi mengenai peran karyawan dalam mendukung strategi bisnis online yang diterapkan di UMKM Rizquna. Adapun ringkasan hasil wawancara yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Peran Talenta Karyawan dalam Mendukung Strategi Bisnis Online UMKM Rizquna

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
1	Bapak Samsul	1. Bagaimana peran karyawan dalam mendukung bisnis online di UMKM Rizquna?	Pak Samsul mengatakan bahwa karyawan memiliki peran penting dalam mendukung keberlangsungan bisnis online. Karyawan tidak hanya membantu proses penjualan, tetapi juga terlibat dalam berbagai aktivitas operasional seperti menyiapkan produk, mengecek persediaan barang, membalas pesan pelanggan, hingga melakukan pengemasan pesanan. Dalam kegiatan <i>live selling</i> , keterlibatan karyawan juga terlihat dari proses persiapan produk, membantu mengatur jalannya siaran langsung, serta merespon pertanyaan konsumen selama <i>live</i> berlangsung. Selain itu, interaksi karyawan dengan konsumen dilakukan secara ramah dan komunikatif agar pembeli merasa nyaman saat berbelanja. Karyawan berusaha memberikan respon yang cepat, menjelaskan produk dengan jelas, dan membantu konsumen memilih produk sesuai kebutuhan mereka. Pemilik usaha menilai bahwa kemampuan karyawan memberikan pengaruh besar terhadap keberhasilan bisnis online, terutama dalam hal pelayanan, komunikasi, kerja sama tim, serta pemahaman penggunaan media digital. Semakin baik kemampuan yang dimiliki karyawan, maka semakin besar pula peluang usaha untuk meningkatkan penjualan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.
		2. Bagaimana keterlibatan karyawan dalam kegiatan <i>live selling</i> ?	
		3. Bagaimana cara karyawan melayani dan berinteraksi dengan konsumen saat penjualan online berlangsung?	
		4. Menurut Anda, seberapa besar pengaruh kemampuan karyawan terhadap keberhasilan bisnis online?	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
2	Ibu Rifna	1. Bagaimana peran karyawan dalam mendukung bisnis online di UMKM Rizquna?	Ibu Rifna mengatakan karyawan dinilai memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberlangsungan bisnis online. Karyawan terlibat dalam berbagai aktivitas operasional, mulai dari menyiapkan produk, mengecek stok barang, membalas pesan pelanggan, melakukan pengemasan pesanan, hingga membantu promosi melalui media sosial. Dalam kegiatan <i>live selling</i> , karyawan juga ikut berpartisipasi dengan membantu persiapan produk, mengatur jalannya siaran langsung, serta merespon pertanyaan dari penonton selama proses penjualan berlangsung. Kemudian menjelaskan bahwa interaksi dengan konsumen dilakukan secara santai namun tetap sopan agar pelanggan merasa nyaman saat berbelanja. Karyawan berusaha memberikan respon yang cepat, menjelaskan produk dengan bahasa yang mudah dipahami, serta membantu merekomendasikan produk sesuai kebutuhan konsumen. Selain itu, kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan pemahaman digital dianggap memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan bisnis online. Pengembangan talenta karyawan dinilai penting karena dapat membantu usaha tetap bertahan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendukung keberlanjutan bisnis UMKM Rizquna di tengah persaingan bisnis digital yang semakin berkembang.
		2. Bagaimana keterlibatan karyawan dalam kegiatan <i>live selling</i> ?	
		3. Bagaimana cara karyawan melayani dan berinteraksi dengan konsumen saat penjualan online berlangsung?	
		4. Menurut Anda, seberapa besar pengaruh kemampuan karyawan terhadap keberhasilan bisnis online?	
3	Diah Mei	1. Bagaimana peran karyawan dalam mendukung bisnis online di UMKM Rizquna?	Berdasarkan informasi yang disampaikan Diah, menyatakan bahwa tenaga kerja di UMKM Rizquna memegang peranan yang sangat krusial bagi kelancaran operasional bisnis digital mereka. Kontribusi para staf mencakup berbagai aspek, mulai dari aktivitas promosi produk, penyiapan pesanan, hingga pelayanan pelanggan secara menyeluruh. Lebih lanjut dijelaskan bahwa dalam pelaksanaan <i>live selling</i> , setiap petugas administrasi toko turut andil
		2. Bagaimana keterlibatan karyawan dalam kegiatan <i>live selling</i> ?	
		3. Bagaimana cara karyawan melayani dan berinteraksi dengan konsumen saat penjualan online berlangsung?	
		4. Menurut Anda, seberapa besar pengaruh kemampuan	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
		karyawan terhadap keberhasilan bisnis online?	secara proaktif untuk mengedukasi calon pembeli melalui penjelasan detail terkait spesifikasi barang hingga pada akhirnya tercapai kesepakatan transaksi. Selama proses interaksi daring tersebut, para karyawan selalu diinstruksikan untuk mengedepankan pendekatan yang ramah dan informatif guna memastikan kenyamanan konsumen. Secara keseluruhan, narasumber menegaskan bahwa kompetensi serta kualitas kinerja sumber daya manusia merupakan faktor penentu yang memberikan dampak masif terhadap tingkat keberhasilan penjualan <i>online</i> di UMKM tersebut.
4	Tri Wahyuni	1. Bagaimana peran karyawan dalam mendukung bisnis online di UMKM Rizquna?	Berdasarkan paparan Yuni, sumber daya manusia di UMKM Rizquna memegang fungsi krusial dalam menunjang operasional bisnis daring mereka, yang mencakup manajemen pesanan, proses pengemasan, komunikasi pelanggan, hingga partisipasi dalam berbagai program promosi. Dalam agenda siaran langsung (<i>live selling</i>), para staf juga mengambil peran aktif mulai dari tahap persiapan barang hingga memberikan penjelasan spesifik terkait produk kepada para penonton. Narasumber menambahkan bahwa selama berinteraksi di platform digital, karyawan senantiasa mengedepankan sikap yang ramah dan informatif saat menjawab pertanyaan konsumen. Secara keseluruhan, disimpulkan bahwa kecakapan tenaga kerja memberikan dampak yang signifikan terhadap kesuksesan penjualan <i>online</i> . Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang prima terbukti mampu mendongkrak kepuasan serta ulasan positif dari pembeli, yang pada akhirnya memperbesar peluang terjadinya transaksi berulang sekaligus membangun loyalitas pelanggan.
		2. Bagaimana keterlibatan karyawan dalam kegiatan <i>live selling</i> ?	
		3. Bagaimana cara karyawan melayani dan berinteraksi dengan konsumen saat penjualan online berlangsung?	
		4. Menurut Anda, seberapa besar pengaruh kemampuan karyawan terhadap keberhasilan bisnis online?	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
5	Farhan	1. Bagaimana peran karyawan dalam mendukung bisnis online di UMKM Rizquna?	Berdasarkan hasil wawancara dengan Farhan, diketahui bahwa karyawan memiliki kontribusi penting dalam mendukung keberlangsungan bisnis online. Karyawan hanya menjalankan tugas utama pada bagian <i>packing</i> , tetapi juga saling membantu antar bagian agar proses penjualan online berjalan lancar, terutama saat jumlah pesanan meningkat. Tugas seperti memeriksa kesesuaian produk ketika di kemas, memastikan kualitas pengemasan, serta mempercepat proses pengiriman dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional usaha. Dalam kegiatan <i>live selling</i> , karyawan tim pengemasan tidak terlibat. Akan tetapi ikut terlibat melalui persiapan produk yang akan ditampilkan saat siaran langsung serta membantu proses pengemasan pesanan setelah <i>live</i> selesai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan <i>live selling</i> membutuhkan kerja sama tim agar pesanan pelanggan dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Selain itu, pelayanan kepada konsumen tidak hanya dilakukan melalui komunikasi langsung, tetapi juga melalui ketelitian dalam bekerja dan tanggung jawab saat memproses pesanan. Karyawan berusaha memastikan barang dikirim dengan rapi, sesuai pesanan, dan tepat waktu agar pelanggan merasa puas. Menurut karyawan, kemampuan seperti ketelitian, kecepatan kerja, komunikasi, dan kerja sama tim memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan bisnis online. Pengembangan kemampuan karyawan juga dinilai penting untuk mendukung keberlanjutan usaha agar mampu bertahan dan terus berkembang di tengah persaingan bisnis digital yang semakin ketat.
		2. Bagaimana keterlibatan karyawan dalam kegiatan <i>live selling</i> ?	
		3. Bagaimana cara karyawan melayani dan berinteraksi dengan konsumen saat penjualan online berlangsung?	
		4. Menurut Anda, seberapa besar pengaruh kemampuan karyawan terhadap keberhasilan bisnis online?	

Sumber: Data diolah (2026)

Dari ringkasan Tabel 4.3, dapat dideskripsikan bahwa:

- a. Keterlibatan tenaga kerja mencakup keseluruhan rantai operasional mulai dari pengelolaan persediaan, pengemasan, hingga promosi digital yang didukung oleh kerja sama tim agar proses penjualan berjalan lancar.
- b. Dalam pelaksanaan *live selling*, kontribusi karyawan bersifat *integrative*: tidak hanya berfokus pada edukasi *audiens* secara interaktif, tetapi juga meliputi persiapan teknis hingga penanganan pesanan pasca-siaran langsung.
- c. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui dua aspek utama, yakni pendekatan komunikasi yang responsif saat berinteraksi dengan konsumen, serta akurasi dan ketepatan waktu dalam pemenuhan pesanan.
- d. Kompetensi sumber daya manusia merupakan variabel penentu terbangunnya loyalitas pelanggan, sehingga pengembangan kapasitas staf menjadi langkah yang sangat diperlukan untuk menjamin keberlanjutan UMKM di tengah persaingan pasar digital.

3. Kendala yang dihadapi umkm rizquna dalam mengembangkan talenta karyawan sehingga kinerja bisnis online belum berjalan secara optimal

Penelusuran data pada tahap ini difokuskan untuk memetakan berbagai kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam mengembangkan kapasitas karyawannya, khususnya untuk menopang jalannya bisnis *online*. Ruang lingkupnya mengerucut pada hambatan-hambatan di lapangan, mulai dari kesenjangan keterampilan digital, teknis pelaksanaan kerja harian, hingga adaptasi terhadap ritme bisnis digital yang serba cepat. Untuk mendapatkan gambaran yang utuh, peneliti ke lokasi usaha guna melakukan wawancara mendalam sekaligus observasi. Penggalan data dari pihak pemilik usaha dilaksanakan pada hari Jumat, 15 Mei 2026, tepat pukul 11.00 WIB. Setelah itu, sesi wawancara dilanjutkan ulang dengan beberapa karyawan pada pukul 14.00 WIB di hari yang sama.

Karena kunjungan dilakukan bertepatan dengan jam kerja, peneliti berkesempatan mengamati langsung aktivitas di UMKM Rizquna. Beberapa proses yang terekam meliputi alur pelayanan pesanan konsumen, tahapan pengemasan produk, hingga eksekusi kampanye promosi di media sosial. Dari serangkaian interaksi dan pengamatan tersebut, peneliti berhasil merangkum sejumlah tantangan nyata yang selama ini membuat laju bisnis online mereka belum mencapai titik optimal. Berikut adalah ringkasan hasil temuan yang berhasil dihimpun:

Tabel 4. 4 Kendala Pengembangan Talenta Karyawan dalam Pelaksanaan Bisnis Online UMKM Rizquna

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
1	Bapak Samsul	1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengembangkan kemampuan karyawan?	Hasil wawancara Pak Samsul menunjukkan bahwa hambatan utama pengembangan karyawan bukan pada penguasaan teknis aplikasi, melainkan pada pembentukan mentalitas proaktif dan minimnya literasi data. Karyawan kesulitan mengubah kebiasaan dari penjual pasif menjadi kreator <i>live selling</i> yang konsisten. Selain itu, mereka masih gagap membaca algoritma <i>marketplace</i>; ketika interaksi toko menurun, mereka kebingungan menganalisis data untuk merumuskan strategi baru. Upaya perbaikan kompetensi ini pun terhambat oleh mahalnya biaya pelatihan dan keterbatasan waktu operasional, sehingga manajemen terpaksa hanya mengandalkan metode belajar mandiri (<i>learning by doing</i>) yang perkembangannya sangat lambat. Akumulasi dari lambatnya adaptasi analitik, menurunnya kreativitas promosi, dan kurangnya konsistensi <i>live selling</i> tersebut berdampak langsung pada anjloknya performa penjualan UMKM pada tahun 2025. Meskipun manajemen terus berupaya melakukan penyesuaian untuk
		2. Apakah keterbatasan waktu, biaya, atau tenaga kerja memengaruhi pengembangan karyawan?	
		3. Bagaimana kesulitan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi digital?	
		4. Bagaimana pengaruh kendala tersebut terhadap jalannya bisnis online?	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
			menstabilkan kondisi, situasi ini membuktikan bahwa pemanfaatan platform digital selama ini baru sebatas alat operasional dasar dan belum dimaksimalkan secara strategis.
2	Ibu Rifna	1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengembangkan kemampuan karyawan?	Berdasarkan penuturan Ibu Rifna, hambatan fundamental dalam pengembangan talenta bersumber dari motivasi, minimnya inisiatif proaktif, dan dangkalnya wawasan produk karyawan saat menghadapi sepiunya penonton <i>live selling</i> . Keterbatasan waktu dan tingginya beban operasional di mana tim pemasaran kerap diperbantukan untuk mengemas pesanan membuat manajemen kesulitan mengadakan pelatihan khusus tanpa harus mengorbankan <i>traffic</i> harian toko. Di samping itu, terdapat ironi pada aspek literasi digital; meski didominasi Generasi Z yang mahir bermedia sosial, kapasitas analitik bisnis mereka ternyata masih sangat minim. Karyawan sering kali kewalahan menerjemahkan perubahan algoritma <i>marketplace</i> maupun membaca data performa toko, sehingga teknologi hanya dimanfaatkan sekadar alat siaran rutin tanpa disertai kemampuan memecahkan masalah. Akumulasi dari gaya promosi yang kaku dan lemahnya ketajaman analitik ini berakibat langsung pada merosotnya tingkat konversi penjualan UMKM Rizquna secara drastis pada tahun 2025. Situasi ini menegaskan realita bahwa sebaik apa pun rancangan strategi bisnis, pelaksanaannya akan tetap mandek apabila tidak didukung oleh kompetensi eksekutornya. Oleh karena itu, pihak pengelola menyadari bahwa optimalisasi kualitas sumber daya manusia merupakan urgensi mutlak yang harus segera dibenahi demi membangun ekosistem bisnis
		2. Apakah keterbatasan waktu, biaya, atau tenaga kerja memengaruhi pengembangan karyawan?	
		3. Bagaimana kesulitan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi digital?	
		4. Bagaimana pengaruh kendala tersebut terhadap jalannya bisnis online?	

7

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
			daring yang memiliki daya saing dan berkelanjutan (<i>sustainable</i>) untuk jangka panjang.
3	Diah Mei	1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengembangkan kemampuan karyawan?	Berdasarkan hasil wawancara dengan Diah, diketahui bahwa kendala utama dalam mengembangkan kapasitas karyawan berasal dari minimnya pengalaman operasional serta kurangnya inisiatif individu untuk mengeksplorasi teknologi digital secara mandiri. Di samping itu, ia juga mengonfirmasi bahwa keterbatasan sumber daya internal UMKM baik dari segi waktu, biaya, maupun ketersediaan tenaga kerja memang menjadi hambatan nyata dalam upaya peningkatan keterampilan karyawan. Dalam hal adaptasi digital, tantangan terbesar yang dihadapi oleh tim pemasaran adalah cepatnya pembaruan (<i>update</i>) sistem pada platform <i>marketplace</i> , khususnya Shopee. Karyawan kerap mengalami kebingungan karena penambahan fitur baru atau perubahan kebijakan sistem sering kali diluncurkan tanpa adanya sosialisasi atau panduan yang memadai dari pihak aplikasi. Kondisi kurangnya pemahaman terhadap pembaruan sistem ini membawa dampak yang cukup berisiko bagi jalannya bisnis daring. Dalam hal ini sering kali kurang maksimal dan lambat dalam menyesuaikan pengaturan potongan harga promosi. Keterlambatan respons ini menjadi sangat fatal ketika platform tiba-tiba memberlakukan perubahan kebijakan biaya layanan atau potongan tambahan admin. Apabila karyawan terlambat menyadari perubahan struktur biaya tersebut, strategi harga yang ditetapkan bukan mendatangkan keuntungan,
		2. Apakah keterbatasan waktu, biaya, atau tenaga kerja memengaruhi pengembangan karyawan?	
		3. Bagaimana kesulitan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi digital?	
		4. Bagaimana pengaruh kendala tersebut terhadap jalannya bisnis online?	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
			melainkan berisiko besar menimbulkan kerugian finansial bagi pihak UMKM.
4	Tri Wahyuni	1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengembangkan kemampuan karyawan?	Yuni mengatakan bahwa hambatan utama dalam pengembangan talenta karyawan berakar pada minimnya anggaran untuk mengadakan pelatihan, serta masih kurangnya kecakapan dasar karyawan dalam mengelola media sosial. Ia juga membenarkan bahwa keterbatasan sumber daya internal baik dari segi ketersediaan dana, waktu, maupun tenaga menjadi faktor penentu yang membuat pemanfaatan teknologi digital di UMKM Rizquna tidak dapat berjalan secara maksimal, sehingga pada akhirnya menghambat laju operasional usaha. Terkait dengan proses adaptasi teknologi digital, kesulitan utama biasanya muncul ketika UMKM mencoba menggunakan atau beralih ke aplikasi platform digital yang baru. Hadirnya teknologi atau aplikasi baru menuntut karyawan untuk beradaptasi dari awal dengan menelaah dan mempelajari cara kerja sistem tersebut secara mandiri. Proses penyesuaian ini pada akhirnya memberikan dampak kurang menguntungkan bagi jalannya bisnis daring, karena waktu produktif karyawan yang seharusnya difokuskan untuk strategi penjualan justru banyak tersita hanya untuk memahami pengoperasian aplikasi baru tersebut.
		2. Apakah keterbatasan waktu, biaya, atau tenaga kerja memengaruhi pengembangan karyawan?	
		3. Bagaimana kesulitan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi digital?	
		4. Bagaimana pengaruh kendala tersebut terhadap jalannya bisnis online?	
5	Farhan	1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengembangkan kemampuan karyawan?	Berdasarkan penuturan Farhan, kendala utama pengembangan talenta di divisi pengemasan adalah sulitnya menstandarisasi keseimbangan antara kecepatan dan ketelitian kerja karyawan. Keterbatasan tenaga serta ketatnya tenggat waktu penjemputan (<i>pick-up</i>) kurir
		2. Apakah keterbatasan waktu, biaya, atau tenaga kerja memengaruhi	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
		pengembangan karyawan?	membuat ritme operasional sangat padat, sehingga nyaris tidak ada alokasi waktu untuk mengadakan pelatihan khusus. Selain itu, dari sisi adaptasi digital, alur kerja sering terhambat oleh pembaruan sistem <i>marketplace</i> yang kerap mengubah format cetak resi secara mendadak. Hal ini menimbulkan kebingungan teknis di tahap pencetakan yang pada akhirnya memperlambat proses pengemasan barang di lapangan.
		3. Bagaimana kesulitan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan teknologi digital?	Akumulasi dari kurangnya ketelitian kerja dan hambatan teknis tersebut memberikan dampak yang sangat fatal bagi reputasi bisnis. Kelalaian seperti salah menempel resi atau pengemasan yang di bawah standar sering berujung pada kerusakan barang atau salah kirim. Rentetan kesalahan di sektor belakang layar (<i>back-office</i>) ini secara langsung memicu komplain, ulasan negatif, dan turunnya <i>rating</i> toko yang membuat calon pembeli baru enggan bertransaksi.
		4. Bagaimana pengaruh kendala tersebut terhadap jalannya bisnis online?	Temuan ini menegaskan bahwa keberlanjutan bisnis daring UMKM Rizquna tidak murni ditopang oleh kecakapan tim pemasaran di garis depan saja, melainkan sangat bergantung pada akurasi, efisiensi, dan kelancaran operasional tim pengemasan.

Sumber: Data diolah (2026)

Dari ringkasan Tabel 4.4, dapat dideskripsikan bahwa:

- Tantangan utama pengembangan talenta lebih bersifat psikologis dan manajerial dibandingkan teknis dasar. Pada tim pemasaran, kendalanya adalah rendahnya daya juang, kepercayaan diri, dan kedalaman wawasan produk saat *live selling*. Sementara pada tim pengemasan, kesulitannya terletak pada pembentukan kebiasaan kerja yang seimbang antara kecepatan dan ketelitian sesuai standar operasional.

- b. Keterbatasan sumber daya internal secara langsung menghambat peningkatan kompetensi karyawan. Minimnya anggaran untuk pelatihan profesional, ditambah benturan waktu dengan jadwal operasional harian yang padat (seperti keharusan *live streaming* dan kejar tayang penjemputan kurir), membuat pengembangan keahlian hanya bergantung pada proses belajar mandiri yang kurang efektif.
- c. Tingginya keaktifan bermedia sosial karyawan tidak berbanding lurus dengan literasi bisnis digital mereka. Karyawan masih mengalami kegagapan adaptasi yang memicu terhambatnya alur kerja, terutama saat dihadapkan pada analisis data algoritma *marketplace* dan perubahan mendadak pada sistem aplikasi (seperti pembaruan fitur atau format cetak resi).
- d. Kesenjangan kompetensi di lini depan (pemasaran) dan belakang (pengemasan) secara akumulatif mengancam keberlanjutan usaha. Minimnya konversi dari *live selling* yang kaku, ditambah menurunnya reputasi toko akibat kelalaian operasional pengemasan, menjadi faktor utama yang memicu anjloknya performa penjualan secara signifikan pada tahun 2025.

4. Strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan yang relevan dan aplikatif guna mendukung terciptanya bisnis online yang berkelanjutan pada umkm rizquna

Dari hasil pengamatan, terlihat jelas bahwa kunci utama agar sebuah bisnis *online* bisa terus bertahan ada pada bagaimana individu di dalamnya dikembangkan. Di era digital saat ini, membangun bisnis *online* yang berumur panjang tentu membutuhkan pondasi sumber daya manusia yang adaptif dan mau belajar. Maka dari itu, peneliti akan berfokus menyoroti bagaimana pihak UMKM mengoptimalkan potensi atau talenta para karyawannya. Narasi yang disajikan berupaya menangkap praktik-praktik keseharian yang aplikatif, bukan sekadar konsep di atas kertas. Melalui temuan ini, kita bisa melihat lebih jelas apa saja tindakan nyata yang membuat lingkungan bisnis UMKM Rizquna mampu bertahan dan terus berkembang.

Tabel 4. 5 Pemetaan Strategi Aplikatif Pengembangan Talenta Karyawan pada UMKM Rizquna

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
1	Bapak Samsul	1. Apa yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan karyawan di UMKM Rizquna?	Berdasarkan penuturan Bapak Samsul, prioritas utama dalam pengembangan talenta saat ini difokuskan pada pembenahan aspek kreativitas, kedisiplinan, dan motivasi kerja karyawan. Mengingat adanya keterbatasan waktu dan anggaran untuk memfasilitasi pelatihan formal di luar institusi, pihak manajemen menyiasatinya dengan menerapkan metode pendampingan langsung di tempat kerja (<i>on-the-job training</i>). Pemilik usaha mengambil peran proaktif dengan turun langsung membimbing karyawan, menyediakan fasilitas belajar mandiri, serta mengajarkan keterampilan teknis seperti cara membuat desain promosi yang menarik. Selain itu, evaluasi kerja juga dilakukan secara rutin untuk memastikan karyawan tidak hanya bekerja dengan cepat, tetapi juga menjaga tingkat ketelitiannya. Langkah pembinaan organik ini diupayakan sebagai bentuk investasi sumber daya manusia jangka panjang. Pihak manajemen menaruh harapan besar bahwa proses pendampingan yang konsisten akan membentuk pemahaman dan standar kerja yang lebih baik. Pada akhirnya, keberadaan talenta karyawan yang proaktif, cerdas, dan teliti diyakini akan menjadi motor penggerak utama yang memastikan UMKM Rizquna mampu bertahan, terus berkembang, dan mencapai keberlanjutan bisnis (<i>sustainability</i>) di masa depan.
		2. Strategi apa yang cocok untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bisnis online?	
		3. Bagaimana dukungan pemilik usaha terhadap pengembangan karyawan?	
		4. Apa harapan Anda terhadap pengembangan karyawan untuk mendukung keberlanjutan usaha ke depan?	
2	Ibu Rifna	1. Apa yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan	Menurut penuturan Ibu Rifna, prioritas utama dalam peningkatan kapasitas staf di

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
		karyawan di UMKM Rizquna?	UMKM Rizquna mencakup penguatan literasi analitik digital, pembentukan ketahanan mental, serta perbaikan akurasi kerja guna meminimalisasi kesalahan operasional. Menyikapi minimnya alokasi dana dan waktu untuk pelatihan formal, pihak manajemen mengimplementasikan strategi pembelajaran langsung berbasis praktik kolaboratif, di mana para staf diajak untuk membedah performa toko secara nyata di sela-sela rutinitas kerja harian. Upaya pengembangan ini sangat didukung oleh keterlibatan aktif pemilik usaha yang bertindak sebagai pembimbing utama, senantiasa mengevaluasi kinerja, serta memfasilitasi proses belajar mandiri timnya. Melalui langkah-langkah terpadu tersebut, Ibu Rifna memproyeksikan terbentuknya sumber daya manusia yang proaktif, cermat, dan berwawasan teknologi mumpuni, sehingga efisiensi operasional dapat meningkat tajam dan stabilitas omzet perusahaan kembali pulih demi keberlangsungan bisnis jangka panjang.
		2. Strategi apa yang cocok untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bisnis online?	
		3. Bagaimana dukungan pemilik usaha terhadap pengembangan karyawan?	
		4. Apa harapan Anda terhadap pengembangan karyawan untuk mendukung keberlanjutan usaha ke depan?	
3	Diah Mei	1. Apa yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan karyawan di UMKM Rizquna?	Berdasarkan keterangan Diah, prioritas utama dalam peningkatan kapasitas staf saat ini berfokus pada penguasaan teknologi digital dan efektivitas cara berkomunikasi dengan konsumen. Ia menjelaskan bahwa langkah strategis yang dinilai paling relevan untuk diterapkan adalah melalui pengalaman praktik secara langsung di lapangan, yang kemudian dibahas melalui proses belajar kolektif pada setiap sesi evaluasi kerja. Lebih lanjut, Diah menegaskan bahwa pihak
		2. Strategi apa yang cocok untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bisnis online?	
		3. Bagaimana dukungan pemilik usaha terhadap pengembangan karyawan?	
		4. Apa harapan Anda terhadap pengembangan karyawan untuk mendukung	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
		keberlanjutan usaha ke depan?	pimpinan memberikan dukungan yang sangat optimal dengan senantiasa menyalurkan bimbingan terarah, dorongan moral, serta ketersediaan sarana yang memadai. Ke depannya, ia berharap seluruh elemen tim dapat bertumbuh secara sinergis, sehingga kesuksesan finansial maupun keuntungan bisnis yang diraih tidak hanya membesarkan nama perusahaan, tetapi juga kesejahteraan dapat dirasakan dan dinikmati secara merata oleh seluruh karyawan.
4	Tri Wahyuni	1. Apa yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan karyawan di UMKM Rizquna?	Menurut pemaparan Yuni, poin krusial yang harus segera ditingkatkan oleh staf UMKM Rizquna mencakup ketangguhan mental saat menghadapi penurunan performa, pemahaman analitik digital untuk merespons algoritma niaga elektronik, serta peningkatan kualitas komunikasi pelanggan yang tanggap dan akurat. Sebagai langkah solutif, ia memandang bahwa pendekatan berbasis pengalaman langsung di lapangan yang dikombinasikan dengan rutinitas bertukar pikiran pada setiap sesi evaluasi kerja merupakan strategi yang paling efisien. Lebih lanjut, Yuni menegaskan bahwa proses pengembangan ini ditunjang penuh oleh pimpinan, yakni Bapak Samsul, yang secara konsisten menyalurkan bimbingan, motivasi, serta memfasilitasi berbagai ruang eksplorasi promosi kendati tidak menyediakan anggaran untuk pelatihan formal. Melalui berbagai upaya tersebut, ia menaruh harapan agar seluruh anggota tim mampu bertumbuh secara progresif
		2. Strategi apa yang cocok untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bisnis online?	
		3. Bagaimana dukungan pemilik usaha terhadap pengembangan karyawan?	
		4. Apa harapan Anda terhadap pengembangan karyawan untuk mendukung keberlanjutan usaha ke depan?	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
			dan sinergis, sehingga keberhasilan ekspansi bisnis daring ke depannya dapat bermuara pada pemerataan keuntungan ekonomi, baik bagi pihak pengusaha maupun kesejahteraan seluruh karyawan.
5	Farhan	1. Apa yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan karyawan di UMKM Rizquna?	Berdasarkan penuturan Farhan, prioritas utama pengembangan kapasitas di divisi ini adalah peningkatan ketelitian kerja, terutama saat menghadapi lonjakan volume pesanan. Tingginya arus permintaan kerap memicu ketergesaan yang berujung pada kelalaian operasional (<i>human error</i>), seperti kekeliruan membaca label pengiriman (<i>resi</i>) maupun kesalahan memasukkan barang. Mengingat minimnya waktu untuk pelatihan formal, proses transfer pengetahuan dilakukan secara organik melalui metode praktik langsung di lapangan (<i>on-the-job training</i>) dan sistem saling mengajari antar-rekan kerja (<i>peer-to-peer mentoring</i>). Dalam proses adaptasi tersebut, dukungan dari pemilik usaha dinilai sangat krusial dan suportif. Manajemen tidak hanya memfasilitasi kelengkapan alat kerja, tetapi juga menerapkan gaya kepemimpinan yang mengayomi. Saat terjadi penumpukan pesanan atau kendala operasional, pemilik usaha memilih untuk turun tangan langsung membantu proses pengemasan alih-alih sekadar memberikan teguran. Melalui sinergi dan pendampingan langsung ini, tim pengemasan menaruh harapan untuk dapat mencapai standar kerja yang lebih cepat, rapi, dan akurat. Peningkatan kualitas operasional di sektor belakang layar (<i>back-office</i>)
		2. Strategi apa yang cocok untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bisnis online?	
		3. Bagaimana dukungan pemilik usaha terhadap pengembangan karyawan?	
		4. Apa harapan Anda terhadap pengembangan karyawan untuk mendukung keberlanjutan usaha ke depan?	

No	Informan	Jawaban Informan	
		Pertanyaan	Jawaban
			ini diyakini akan menekan angka keluhan konsumen secara signifikan, yang pada akhirnya berkontribusi langsung pada peningkatan reputasi dan penilaian (<i>rating</i>) toko.

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan ringkasan Tabel 4.5, dapat dideskripsikan bahwa:

- Fokus Pengembangan SDM: Prioritas peningkatan kapasitas karyawan bermuara pada tiga aspek fundamental, yakni penguasaan literasi digital, ketangguhan psikologis dalam menghadapi tekanan kerja, serta sinkronisasi antara kecepatan dan ketelitian operasional di tiap divisi.
- Strategi Pembinaan: Menyiasati keterbatasan anggaran pelatihan, pihak manajemen mengadopsi pendekatan pembelajaran berbasis praktik langsung di lapangan (*on-the-job training*). Pemecahan masalah dan evaluasi kerja secara kolaboratif dijadikan instrumen utama untuk mengasah keterampilan staf.
- Bentuk Intervensi Pimpinan: Dukungan dari pemilik usaha tidak berwujud alokasi dana khusus, melainkan bermanifestasi dalam bentuk pendampingan manajerial secara intensif, pemenuhan sarana prasarana logistik, serta dorongan moral yang berkelanjutan.
- Orientasi Keberlanjutan Usaha: Peningkatan kompetensi internal ini diharapkan tidak hanya berdampak pada perbaikan kualitas layanan dan pemulihan stabilitas omzet, tetapi juga berorientasi pada pemerataan kesejahteraan ekonomi secara adil bagi seluruh elemen pekerja yang telah berdedikasi.

5. Triangulasi Sumber

Dalam penelitian ini, teknik triangulasi sumber diaplikasikan guna mengukur tingkat validitas serta kredibilitas temuan. Proses ini dijalankan dengan mengonfirmasi ulang data yang telah dihimpun dari berbagai narasumber yang berbeda. Peneliti menyandingkan data hasil wawancara yang melibatkan 5 orang partisipan dari UMKM Rizquna dengan latar belakang tugas yang beragam, yakni pengelola usaha, bagian administrasi

(*customer service*), dan bagian pengemasan (*packing*). Upaya ini dilakukan untuk menelusuri tingkat sinkronisasi informasi antara pemangku kebijakan (pemilik) dan tenaga operasional (karyawan) berkenaan dengan praktik pengembangan kapasitas sumber daya manusia demi menjamin keberlanjutan usaha *online*. Paparan mengenai hasil uji validitas melalui metode ini dijabarkan lebih lanjut pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Validitas Data Triangulasi Sumber

No	Tujuan Penelitian	Validitas Data Triangulasi Sumber				
		SH	RZ	DM	TW	FH
1.	Mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk-bentuk pengembangan talenta karyawan yang telah diterapkan di UMKM Rizquna dalam menunjang pelaksanaan bisnis online	Pengembangan tidak dilakukan secara formal, melainkan melalui pengamatan langsung di lapangan (<i>on-the-job training</i>) dan arahan harian.	Mendapatkan pembelajaran langsung dari pemilik terkait cara membalas <i>chat</i> pelanggan dan mengoperasikan <i>marketplace</i> .	Diajari secara langsung cara menyusun draf konten promosi dan praktik mengikuti kegiatan <i>live selling</i> .	Memperoleh arahan terkait strategi pemasaran <i>online</i> , cara meningkatkan jangkauan produk, dan evaluasi efektivitas promosi di <i>marketplace</i>	Mendapat arahan langsung tentang cara membaca resi dan mengemas barang pesanan dengan standar yang aman.
2.	Menganalisis peran talenta karyawan dalam mendukung strategi bisnis online, khususnya pada kegiatan <i>live selling</i> dan interaksi dengan konsumen.	Karyawan memiliki peran penting dalam menjalankan operasional, dari berinteraksi dengan pembeli sampai memastikan keamanan paket.	Berperan aktif melayani keluhan/pertanyaan konsumen dan membalas <i>chat</i> dengan cepat agar performa toko terjaga.	Berperan dalam menarik perhatian pembeli secara langsung (<i>real-time</i>) melalui pengelolaan sesi <i>live selling</i> .	Berperan di ranah strategis untuk merancang promosi, memastikan visual produk menarik, dan meningkatkan visibilitas (kunjungan) ke toko <i>online</i> .	Memastikan keamanan paket agar barang tidak rusak di jalan yang bisa memicu komplain pembeli.
3.	Mengkaji berbagai kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam mengembangkan talenta karyawan sehingga kinerja bisnis online belum berjalan secara optimal.	Kendala utama adalah seringnya terjadi kurang teliti/buru-buru saat pesanan melonjak dan butuh adaptasi terhadap perubahan sistem digital.	Terkadang mengalami kesulitan beradaptasi dengan pembaruan fitur-fitur atau tata letak menu baru di <i>marketplace</i> .	Membutuhkan waktu untuk mengatasi gugup dan belajar menyusun kata-kata (<i>script</i>) yang menarik saat <i>live selling</i> .	Dituntut harus selalu mengikuti perubahan tren media sosial dan penyesuaian algoritma <i>e-commerce</i> agar promosi tidak tertinggal.	Sering keliru membaca resi atau salah memasukkan barang jika antrean pengemasan sedang sangat padat.

4.	Merumuskan rekomendasi strategi optimalisasi pengembangan talenta karyawan yang relevan dan aplikatif guna mendukung terciptanya bisnis online yang berkelanjutan pada UMKM Rizquna	Akan terus melakukan pendampingan langsung, memfasilitasi kebutuhan alat, dan turun tangan membantu saat tim kewalahan.	Mebutuhkan evaluasi kinerja rutin dan fasilitas yang memadai agar pelayanan konsumen <i>online</i> lebih cekatan.	Berharap ada ruang untuk terus mengembangkan kreativitas digital agar penjualan melalui metode penyiaran langsung (<i>live</i>) terus meningkat.	Mebutuhkan kolaborasi solid dengan divisi lain dan pembelajaran tren promosi terbaru agar strategi pemasaran semakin baik.	Mebutuhkan koordinasi yang lebih baik dengan tim admin agar tidak ada resi yang terlewat atau pesanan yang salah <i>packing</i> .
----	---	---	---	--	--	---

C. Pembahasan Temuan Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis yang telah dilakukan selama penelitian, peneliti menemukan beberapa temuan yang berkaitan dengan pengembangan talenta karyawan dalam mendukung pelaksanaan bisnis online di UMKM Rizquna. Temuan tersebut diperoleh sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditentukan sehingga pembahasan dapat menggambarkan kondisi dan aktivitas usaha yang terjadi secara nyata di lapangan. Peneliti akan menguraikan hasil temuan penelitian yang meliputi bentuk-bentuk pengembangan talenta karyawan, peran talenta karyawan dalam mendukung strategi bisnis online, serta berbagai kendala yang dihadapi UMKM Rizquna dalam mengembangkan kemampuan karyawan agar pelaksanaan bisnis online dapat berjalan dengan lebih optimal. Maka pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bentuk Pengembangan Talenta Karyawan dalam Menunjang Pelaksanaan Bisnis Online

Menurut (Villany & Nurhasanah, 2024), pengembangan talenta merupakan langkah krusial dalam manajemen sumber daya manusia agar karyawan menjadi lebih cekatan dan mudah beradaptasi dengan pesatnya perkembangan teknologi. Konsep ini menekankan bahwa di tengah ketatnya persaingan digital, organisasi dituntut untuk secara konsisten meningkatkan

kapasitas internal pekerjaanya melalui skema pembinaan yang terarah dan berkesinambungan.

Melalui penelusuran data di lapangan, peneliti menemukan bahwa potret pengembangan kompetensi pekerja di lokasi penelitian menunjukkan kecenderungan yang unik, di mana operasional bisnis sehari-hari dijadikan sebagai medium pembelajaran utama. Absennya modul pelatihan formal atau kelas bimbingan khusus bukan berarti menandakan mandeknya transfer pengetahuan di internal organisasi. Sebaliknya, metode pembelajaran berbasis praktik langsung (*on-the-job training*) yang dipadukan dengan evaluasi kerja kolaboratif justru menciptakan ruang pendampingan kompetensi yang lebih taktis karena langsung menyasar pada penyelesaian problem nyata di lapangan.

Jika diperhatikan, model pelatihan langsung ini adalah pilihan yang sangat masuk akal bagi pelaku usaha mikro. Melalui cara ini, karyawan dapat dilatih agar siap bekerja tanpa mengharuskan perusahaan mengeluarkan biaya besar untuk pelatihan formal. Fakta di lapangan ini mendukung pendapat (Stafrezar, 2025) tentang pengembangan talenta yang berkelanjutan. Menurutnya, keberhasilan pelatihan tidak selalu dinilai dari adanya kurikulum yang resmi, tetapi dari bagaimana kebiasaan kerja dan contoh baik dari atasan mampu mengubah karyawan yang awalnya pasif menjadi lebih mandiri. Peneliti menilai bahwa cara praktis ini berhasil menyelaraskan dua hal sekaligus, yaitu memenuhi tuntutan kerja bisnis *online* yang serba cepat sekaligus meningkatkan keterampilan karyawan.

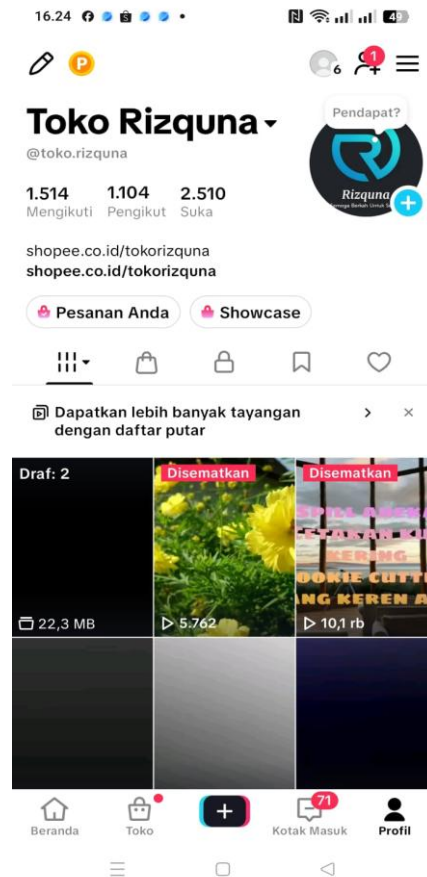
Terkait dengan bagaimana realisasi nyata dari bentuk pengembangan talenta tersebut diterapkan secara nyata pada skala usaha mikro, beberapa informan telah memberikan keterangan mendalam mengenai dinamika pembinaan tenaga kerja di UMKM Toko Rizquna. Salah satu penjelasan utama mengenai proses ini disampaikan langsung oleh pemilik usaha, yang memaparkan bahwa:

" Ya gini, kalau di sini kemampuan karyawan langsung kelihatan dari kerjaan sehari-hari aja. Saya perhatiin pas mereka melayani pembeli, bungkus barang, balas pesan, atau kecekatan mereka membedakan produk. Dari situ kan kelihatan sendiri siapa yang teliti, kerjanya cepat,

dan cocoknya ditaruh di bagian mana. Kadang saya kasih tugas beda buat lihat mereka bisa ngikutin apa nggak. Jadi penilaiannya murni dari pengamatan langsung pas kerja. Iyaa, pasti ada arahan, tapi ya nggak formal kayak di perusahaan besar. Biasanya saya langsung kasih contoh sambil kerja. Misalnya cara melayani pembeli, bikin promosi sederhana, atau cara bungkus barang yang aman biar nggak rusak kalau dibanting sama kurir ekspedisi. Kalau ada hal baru soal jualan *online*, ya kita belajar bareng-bareng. Pokoknya belajarnya santai aja sambil praktik langsung, biar anak-anak kerjanya juga nyaman dan nggak tegang.” (Wawancara informan SH, 15 Mei)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, proses pengembangan talenta karyawan di UMKM Rizquna ternyata lebih banyak dilakukan lewat praktik langsung saat bekerja (*on-the-job training*). Tidak adanya program pelatihan resmi ternyata bukan sebuah hambatan. Pemilik usaha justru memanfaatkan rutinitas harian toko untuk menilai bakat, ketelitian, dan keahlian masing-masing karyawan secara langsung. Melalui cara mengajar yang santai dan pemberian contoh langsung dari atasan, keterampilan karyawan bisa terus berkembang tanpa membuat mereka merasa tertekan. Pendekatan praktik langsung ini terbukti membuahkan hasil. Karyawan yang awalnya kurang paham soal operasional digital, pelan-pelan bisa berubah menjadi tenaga kerja yang mandiri mulai dari cekatan mengemas barang, merespons pelanggan, hingga menjalankan promosi *online*. Kesimpulannya, cara pengembangan talenta yang mengutamakan praktik langsung dan kenyamanan kerja ini terbukti efektif untuk mencetak karyawan yang terampil guna melancarkan jalannya bisnis UMKM.

"Disini, biasanya kami lihat kemampuan karyawan itu langsung dari keseharian mereka waktu kerja. Jadi dari cara mereka melayani customer, *packing* barang, ngatur pesanan, sampai bantu urus penjualan online itu sudah kelihatan siapa yang lebih teliti, siapa yang cepat belajar, atau siapa yang lebih cocok di bagian tertentu. Walaupun memang bukan pelatihan formal seperti di perusahaan besar, tapi kami lebih sering belajar langsung sambil kerja. Misalnya diajarin cara balas chat customer yang baik, cara *upload* produk, bikin konten sederhana, atau ngikutin *live selling*. Kalau ada fitur baru di *marketplace* atau media sosial juga biasanya kami belajar bareng. Jadi suasananya lebih santai, tapi tetap fokus supaya karyawan bisa berkembang dan lebih paham soal bisnis online." (Wawancara informan RZ, 15 Mei)



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2026

Gambar 4. 2 Tampilan Profil TikTok Toko Rizquna sebagai Wujud Implementasi Keterampilan Karyawan dalam Pembuatan Konten Promosi Digital

Pernyataan mengenai proses evaluasi dan pembelajaran kolaboratif yang dilakukan dalam suasana santai tersebut dibuktikan melalui observasi di lapangan, di mana tim pengelola dan karyawan saling berdiskusi secara langsung mengenai pemanfaatan perangkat digital, sebagaimana terlihat pada dokumentasi berikut:



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2026

Gambar 4. 3 Suasana Diskusi Santai dan Pembelajaran Kalaboratif Mengenai Fitur Digital Bersama Tim Pengelola

"Jadi, kalau dari yang saya amati itu, dari setiap cara kerja para karyawan, terus dalam kegiatan sehari-hari mereka melakukan pekerjaan setiap harinya, dan juga hasil pekerjaan yang mereka kerjakan setiap harinya juga itu menjadi tolak ukur kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan, seperti itu. Dan tentu saja sih, itu malah poin pentingnya ya. Di situ kan untuk arahan ataupun pelatihan tuh semaksimal mungkin diadakan tuh juga dua minggu sekali. Atau pun apabila ada perubahan sistem langsung, kita langsung eval di situ juga, kayak gitu." (Wawancara informan DM, 15 Mei)

Pernyataan DM mengonfirmasi bahwa meskipun UMKM Rizquna tidak menyelenggarakan pelatihan di ruang kelas, pihak manajemen tetap menyediakan ruang evaluasi berkala secara rutin yang sifatnya reaktif terhadap perubahan sistem di *marketplace*. Metode belajar Bersama dan mengandalkan pengalaman langsung tidak hanya diakui keefektifannya oleh pemilik usaha, tetapi juga benar-benar dirasakan manfaatnya oleh

karyawan itu sendiri. Hal ini membuktikan bahwa metode pembinaan langsung yang baik telah berhasil dipahami dan diterapkan dengan baik oleh seluruh karyawan UMKM Rizquna.

" Ya dapat dilihat dari hasil kerjanya kedisiplinan waktu datang dan kemampuan melayani customer. ya, tentu saja kami dapat bertukar pendapat dan juga mendapatkan arahan dari sesama karyawan maupun pemilik usaha. cukup baik terutama dalam hal digital seperti media sosial maupun pelayanan di *marketplace* walaupun tetap perlu peningkatan mengikuti perkembangan " (Wawancara informan TW, 15 Mei)

" Waktu awal masuk diajarkan mulai dari cara *packing* yang rapi, cek pesanan, sama cara kerja yang cepat tapi tetap teliti. Kalau ada kesalahan juga biasanya langsung dikasih tahu supaya besoknya bisa lebih baik. Selain itu kadang juga diajarkan hal lain selain *packing*, seperti cara lihat pesanan di *marketplace* dan ilmu lain nya. Jadi kalau ada kesalahan, misalnya pas salah *packing*, kami langsung evaluasi bareng supaya tidak terulang lagi. Pemilik juga sangat mendukung, beliau tidak hanya sekedar memberi perintah, tapi juga ikut turun tangan memberi arahan bagaimana cara kerja yang lebih cepat dan benar, apalagi saat pesanan sedang *overload*." (Wawancara informan FH, 15 Mei)

Hasil penelitian ini memperlihatkan adanya pergeseran pola pengembangan talenta yang lebih spesifik dan terintegrasi jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Merujuk pada temuan lapangan dan komparasi dengan riset sebelumnya, pola pengembangan di UMKM Rizquna memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Fokus SDM sebagai Penggerak Utama: Jika penelitian (Fachrina & Nawawi, 2022) serta (Salma Az-Zahra, 2021) masih memusatkan perhatian pada aspek teknis *digital marketing* dan pemanfaatan platform, penelitian ini justru menggeser fokus utama pada peran strategis SDM. Pengembangan talenta karyawan terbukti menjadi faktor kunci yang menentukan efektivitas teknologi tersebut dalam meningkatkan penjualan.
- b. Integrasi Digital dan Operasional: Berbeda dengan temuan (Stafrezar, 2025) yang pembahasannya masih bersifat umum, temuan riset ini mengaitkan pengembangan talenta secara spesifik dengan kebutuhan operasional bisnis *online*. Kompetensi yang dibentuk bukan sekadar

kemampuan digital teoretis, melainkan kecakapan yang langsung beresonansi dengan tantangan riil di lapangan.

- c. Adaptasi Berkelanjutan: Sejalan dengan (Nauli et al., 2025) yang menekankan pentingnya kompetensi digital, penelitian ini memperkaya wacana tersebut dengan mengintegrasikan pengembangan talenta ke dalam strategi keberlanjutan bisnis. Kompetensi yang dimiliki karyawan tidak berdiri sendiri, melainkan menjadi satu kesatuan utuh dalam menjaga stabilitas usaha di tengah disrupsi pasar.

Dengan demikian, efektivitas pengembangan talenta di UMKM Rizquna tidak lagi diukur dari rigiditas prosedur formal, melainkan dari seberapa tangkas karyawan dalam melakukan adaptasi digital yang berkelanjutan. Fokus riset ini membuktikan bahwa keberhasilan bisnis *online* bukan sekadar hasil dari canggihnya platform yang digunakan, melainkan hasil dari pengembangan kualitas talenta manusia yang mengelolanya secara terpadu.

2. Peran Talenta Karyawan dalam Mendukung Strategi Bisnis Online (*Live Selling* dan Interaksi Konsumen)

Merujuk pada pandangan (Harahap et al., 2025), transformasi pola bisnis di era digital secara mutlak menuntut sumber daya manusia untuk memiliki keterampilan baru yang relevan, terutama dalam aspek komunikasi digital dan pelayanan interaktif. Dalam konteks perdagangan elektronik (*e-commerce*), peran karyawan tidak lagi bisa dibatasi secara kaku hanya pada urusan administratif atau teknis di belakang layar. Kesiapan tenaga kerja dalam beradaptasi dengan platform digital menjadi fondasi utama penentu keberhasilan penetrasi pasar.

Hal ini terefleksikan dengan sangat jelas pada dinamika operasional di UMKM Toko Rizquna. Melalui temuan lapangan, peneliti mengidentifikasi bahwa keterlibatan tenaga kerja di lokasi penelitian bersifat sangat holistik dan integratif. Karyawan dituntut untuk memiliki kelincahan ganda: di satu sisi mereka bertindak sebagai ujung tombak komunikasi pemasaran melalui kegiatan *live selling* dan membalas pesan (*chat*) pelanggan, namun di sisi lain mereka juga harus memastikan akurasi

pada tahap eksekusi pesanan (seperti penyiapan dan pengemasan logistik). Dalam sesi *live selling*, karyawan tidak sekadar bertugas menawarkan barang secara mekanis, melainkan bertransformasi menjadi representasi wajah toko yang harus mampu mengedukasi fungsi produk seperti loyang, cetakan, dan alat *baking* secara persuasif dan responsif kepada penonton. Kualitas interaksi secara *real-time* inilah yang dinilai menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen daring di tengah persaingan pasar yang ketat.

Terkait dengan bagaimana krusialnya peran tenaga kerja tersebut dalam menopang jalannya bisnis digital di UMKM Rizquna, informan kunci memberikan penegasan melalui keterangannya sebagai berikut:

"Peran karyawan di sini penting banget buat kelancaran jualan *online*. Ya karena mereka nggak cuma ngurusin penjualan, tapi juga nyiapin barang, ngecek stok, balas pesan pembeli, sampai urusan *packing*. Karena sekarang kita lebih banyak jualan *online*, mereka juga saya dorong buat ngerti hal-hal kayak *marketplace* dan sosmed buat promosi. Intinya, tanpa kerja sama dari anak-anak, bisnisnya nggak bakal jalan lancar, soalnya semua kerjaan itu saling membutuhkan. Kalau melayani pembeli, tetap sopan ya. Pelayanan yang baik itu penting banget, soalnya kalau pembelinya senang dan admin ramah, pasti mereka balik beli lagi." (Wawancara informan SH, 15 Mei)

Pernyataan SH di atas menunjukkan bahwa fokus pengembangan talenta karyawan di UMKM Rizquna diarahkan untuk mencetak tenaga kerja yang serbabisa (*multitasking*). Karyawan tidak hanya dilatih untuk mengurus operasional fisik seperti kelola stok dan pengemasan, tetapi juga terus didorong untuk menguasai keterampilan digital di *marketplace* serta kecakapan komunikasi (*soft skill*) dalam melayani pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa kelancaran bisnis sangat bergantung pada seberapa jauh talenta karyawan dikembangkan, baik dari segi teknis maupun etika pelayanan. Lebih dari itu, pengembangan talenta ini juga sangat menekankan pentingnya kemampuan kerja sama tim. Hal ini dipertegas oleh Ibu Rifna selaku tim pengelola, yang menambahkan bahwa kolaborasi antar-talenta ini sangat krusial, terutama untuk menyukseskan kegiatan *live selling*:

"Kalau pas *live selling*, biasanya karyawan ikut bantu dari sebelum *live* sampai selesai. Ada yang nyiapin produk, bantu atur barang biar enak

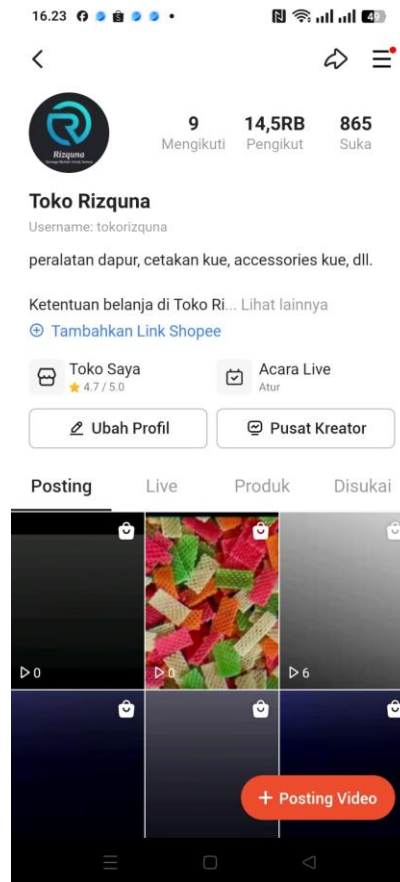
dilihat, sampai bantu jelasin produk kalau *live* lagi ramai supaya customer lebih paham. Menurut saya, *live selling* itu bukan cuma soal jualan, tapi juga bagaimana tim bisa bikin suasana jadi lebih aktif dan nyaman buat pembeli." (Wawancara informan RZ, 15 Mei)

Kondisi ini juga dirasakan langsung pada tingkat staf operasional, salah satu karyawan di divisi pengemasan (*packing*), menceritakan bagaimana ritme kerjanya saling berkesinambungan dengan aktivitas promosi digital:

" Pas ada *live* emang kerasa lebih sibuk. Saya sih nggak ikut masuk kamera, tugas saya bantuin di belakang layar aja. Biasanya saya bantu nyiapin barang yang mau dipakai *live*, terus lanjut siap-siap *packing* pesanan yang masuk. Kadang habis *live* itu pesanan langsung banyak, jadi tim *packing* harus lebih cepat kerjanya." (Wawancara informan FH, 15 Mei)

Rangkaian narasi dari berbagai organisasi tersebut mengonfirmasi bahwa eksistensi talenta di UMKM Rizquna merupakan mesin penggerak utama operasional. Sinergi yang terbangun mulai dari persiapan tata letak produk, kecekatan merespons interaksi audiens secara *real-time*, hingga kecepatan pengemasan pasca-siaran membuktikan bahwa kualitas pelayanan digital adalah hasil akumulasi dari kerja sama tim yang solid. Keputusan akhir konsumen untuk berbelanja pada akhirnya tidak hanya didorong oleh fitur aplikasi yang canggih, melainkan oleh seberapa ramah, cepat, dan solutifnya pelayanan yang diberikan oleh para karyawan.

Keterlibatan karyawan dalam kegiatan pemasaran digital tidak hanya sebatas membalas pesan, tetapi juga secara proaktif mengatur jalannya siaran langsung. Aktivitas *live selling* ini merupakan salah satu strategi utama toko untuk berinteraksi dengan konsumen secara *real-time*. Integrasi fitur siaran langsung pada akun resmi *marketplace* yang dikelola oleh tim pemasaran dapat dilihat pada dokumentasi di bawah ini:



Sumber; Dokumentasi Peneliti 2026

Gambar 4. 4 Fitur "Acara Live" pada Dasbor Shoope yang Dikelola oleh Karyawan sebagai Sarana Interaksi Langsung dengan Konsumen

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peran talenta karyawan di UMKM Rizquna bukan sekadar pelengkap operasional, melainkan jantung dari strategi keberlanjutan bisnis. Jika dikomparasikan dengan penelitian-penelitian terdahulu, temuan riset ini memberikan perspektif yang lebih mendalam dan spesifik:

- a. SDM sebagai Integrator Strategis: Berbeda dengan penelitian (Fachrina & Nawawi, 2022) serta (Salma Az-Zahra, 2021) yang memposisikan digitalisasi sebagai entitas yang berdiri sendiri, riset ini membuktikan bahwa teknologi hanyalah alat. Keberhasilan digitalisasi tersebut sangat bergantung pada bagaimana karyawan menjalankan peran integratif menghubungkan sisi pemasaran (*live selling*) dengan sisi eksekusi (logistik).

- b. Kompetensi yang Berorientasi Bisnis: Merujuk pada konsep (Stafrezar, 2025) ,penelitian ini membuktikan bahwa pengembangan talenta di UMKM Rizquna telah melampaui fase umum. Kompetensi karyawan telah bertransformasi menjadi kemampuan terapan yang langsung mendukung stabilitas omzet dan loyalitas konsumen, sebuah aspek yang masih jarang dibahas secara mendalam dalam literatur pengembangan SDM umum.
- c. Respon terhadap Dinamika Pasar: Sejalan dengan (Nauli et al., 2025), temuan riset ini menunjukkan bahwa talenta yang memiliki kompetensi digital yang adaptif mampu menjadi benteng UMKM dalam menghadapi perubahan pasar yang cepat. Karyawan yang terlibat secara holistic mulai dari persiapan konten hingga ketelitian pengemasan adalah kunci utama yang menjaga bisnis tetap relevan dan kompetitif di tengah disrupsi digital.

Dengan demikian, efektivitas peran karyawan di UMKM Rizquna tidak lagi diukur dari seberapa banyak tugas administratif yang diselesaikan, melainkan dari seberapa besar kontribusi mereka dalam menciptakan pengalaman belanja daring yang mulus, responsif, dan terpercaya bagi konsumen. Temuan ini secara tegas menyatakan bahwa investasi pada kualitas talenta manusia adalah investasi paling krusial untuk menjaga kelangsungan bisnis di era digital.

3. Kendala UMKM Rizquna dalam Mengembangkan Talenta Karyawan

Tantangan dalam pengembangan talenta di lingkungan UMKM Rizquna tidak berakar pada keterbatasan sarana teknologi, melainkan pada barikade psikologis dan kedalaman literasi analitik karyawan. Meskipun secara teknis operasional staf mampu beradaptasi, aspek ketangguhan mental (*resilience*) dan kemampuan membaca pola pasar menjadi hambatan fundamental. Informan kunci menyoroti tantangan ini sebagai hambatan utama:

"Untuk kendala lumayan susah ya. Susahnya itu bukan cuma soal ngajarin cara kerjanya, tapi lebih ke mentalnya. Jualan *online* sekarang kan beda, nggak cuma asal pasang foto terus nunggu dibeli, tapi harus rajin *live*. Nah, yang paling susah itu ngelatih supaya bisa konsisten

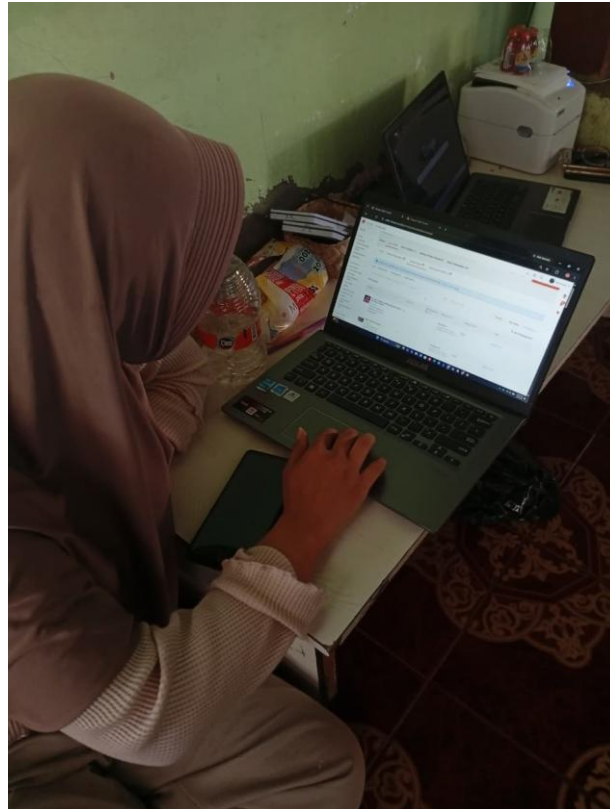
tetap live. Ngerubah kebiasaan dari yang awalnya cuma diam nunggu pembeli jadi pintar jualan aktif itu PR buat saya.” (Wawancara informan SH, 15 Mei)

"Kesulitan utamanya itu menjaga konsistensi semangat. Ada karyawan yang sangat antusias di awal, tapi cepat merasa jenuh atau *down* ketika target penjualan tidak tercapai. Selain itu, kami juga terbatas waktu untuk memberikan pelatihan mendalam karena harus membagi fokus antara melayani pelanggan dan melakukan pengembangan staf." (Wawancara RZ, 15 Mei)

Dinamika tantangan ini juga dirasakan oleh elemen karyawan. Para informan mengungkapkan bahwa tuntutan kecepatan dalam merespons pasar digital sering kali memicu tekanan kerja yang tinggi. Diah Mei, Tri Wahyuni, dan Farhan memaparkan sudut pandang mereka:

"Kendala yang paling terasa adalah ketika menghadapi pelanggan yang komplain atau saat harus beradaptasi dengan fitur *marketplace* yang berubah-ubah. Rasanya kadang bingung harus mulai dari mana kalau sistemnya sudah beda." (Wawancara DM, 15 Mei)

Dalam hal adaptasi digital, tantangan terbesar yang dihadapi oleh tim pemasaran adalah cepatnya pembaruan (*update*) sistem pada *platform marketplace*, khususnya Shopee. Karyawan kerap mengalami kebingungan karena penambahan fitur baru atau perubahan kebijakan sistem sering kali diluncurkan tanpa adanya sosialisasi atau panduan yang memadai dari pihak aplikasi. Kompleksitas tampilan dasbor pengelola toko yang menuntut literasi digital dan adaptasi cepat dari karyawan tersebut dapat dilihat pada dokumentasi berikut:



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2026

Gambar 4. 5 Aktivitas Karyawan Mengoperasikan Dasbor *Shopee Seller Center* yang Kerap Mengalami Pembaruan Sistem

“Berkendala pada biaya pelatihan dan juga kurangnya kemampuan karyawan di bidang media sosial sehingga bisa menghambat berlangsungnya usaha. Karena kendala tersebut jadi tidak bisa memaksimalkan di bidang digitalnya.” (Wawancara TW, 15 Mei)

"Tentu, terutama ya waktu dan tenaga. Kalau bagian pengemasan, kendala nya tenggat waktu *pick-up* dari kurir. Karena disini diharuskan semua pesanan sebelum jam 4 sore harus kirim pada hari yang sama. Tekanan waktu saat pesanan *overload* packing sering membuat kami terburu-buru. Kami terkadang merasa kurang tenang untuk memperhatikan detail kecil karena dituntut harus cepat mengirim barang." (Wawancara informan FH, 15 Mei)

Kondisi lonjakan pesanan yang memicu tingginya beban kerja, kewalahan dari tim operasional tersebut dapat dilihat secara nyata pada situasi di lapangan berikut ini:



Sumber; Dokumentasi Peneliti 2026

Gambar 4. 6 Tumpukan Resi Pengiriman (*Shipping Label*) yang Menjadi Bagian dari Beban Kerja Administrasi Tim Operasional



Sumber: Dokumentasi Peneliti 2026

Gambar 4. 7 Situasi Beban Kerja Tinggi dan Penumpukan Barang di Area Pengemasan (*Packing*) Saat Terjadi Lonjakan Pesanan

Hasil penelitian ini jika disintesis dengan berbagai riset terdahulu, temuan ini menunjukkan paradoks dalam digitalisasi UMKM:

- a. Hambatan Psikologis vs. Teknis: Berbeda dengan temuan Lestari & Aulia (2024) yang menekankan pada kesenjangan infrastruktur digital, riset ini menemukan bahwa kendala utama UMKM Rizquna bersifat psikologis. Resiliensi mental karyawan terhadap tekanan *real-time* menjadi titik krusial yang lebih menantang dibandingkan sekadar mengoperasikan perangkat digital.
- b. Literasi Analitik: Sejalan dengan pandangan Saputra (2021) mengenai pemetaan kompetensi, temuan di lapangan menegaskan bahwa karyawan masih terjebak pada taraf penggunaan digital secara administratif. Kebutuhan akan literasi analitik kemampuan memahami data pasar untuk pengambilan Keputusan menjadi celah besar yang belum tertangani secara optimal.
- c. Manajemen Tekanan Kerja: Temuan ini memperkaya perspektif Hidayat dkk. (2023) mengenai efektivitas *coaching*. Kendala waktu yang dialami UMKM Rizquna membuktikan bahwa pengembangan talenta di sektor mikro memerlukan metode pendampingan yang lebih terintegrasi dengan alur kerja, sehingga proses belajar tidak dianggap sebagai beban tambahan di tengah ritme operasional yang padat.

Berdasarkan kendala-kendala di atas, dapat disimpulkan bahwa tekanan beban kerja di area pengemasan serta kebingungan literasi digital terhadap sistem *marketplace* merupakan faktor krusial yang berkontribusi pada penurunan performa penjualan UMKM Rizquna di tahun 2025, sebagaimana yang telah dipaparkan pada Bab 1. Ketidaksiapan talenta internal dalam merespons dinamika pesanan dan algoritma digital pada saat itu membuat laju operasional menjadi tidak optimal.

4. Strategi Optimalisasi Pengembangan Talenta Karyawan untuk Menciptakan Bisnis Online yang Berkelanjutan

Menyadari adanya penurunan kinerja pada tahun 2025 akibat berbagai kendala operasional, pihak UMKM Rizquna pada tahun 2026 ini mulai mengimplementasikan strategi pemulihan melalui perbaikan kualitas

sumber daya manusianya. Pendekatan organik seperti evaluasi langsung dan diskusi kolaboratif yang dilakukan oleh pemilik usaha merupakan respons taktis untuk mencegah terulangnya kendala serupa, sekaligus memastikan kelancaran bisnis *online* ke depannya.

Strategi optimalisasi pengembangan talenta pada UMKM Rizquna tidak lagi sekadar berfokus pada perbaikan teknis operasional, melainkan pada pembangunan resiliensi psikologis dan kapabilitas analitik yang berkelanjutan. Berdasarkan masukan dari berbagai lini organisasi, strategi yang paling relevan untuk diimplementasikan adalah pendekatan *coaching* yang terintegrasi dengan alur kerja sehari-hari, didukung oleh penguatan motivasi moral dan transparansi pembagian hasil.

Para informan kunci memberikan pandangan strategis mengenai langkah ke depan:

"Ke depannya, saya ingin sistem evaluasi lebih tertata. Bukan cuma melihat hasil packing, tapi juga bagaimana karyawan bisa membaca data penjualan secara sederhana agar mereka paham produk mana yang diminati pasar. Saya juga akan terus memotivasi mereka bahwa investasi di SDM ini adalah kunci bisnis tetap jalan dalam jangka panjang." (Wawancara informan SH, 15 Mei)

"Strategi yang paling cocok adalah pendampingan yang lebih konsisten. Kami perlu membangun sistem di mana setiap ada kendala, solusinya langsung dibahas saat itu juga tanpa menunggu lama. Harapan saya, tim tetap kompak dan merasa memiliki toko ini, sehingga saat bisnis berkembang, kesejahteraan bersama juga meningkat." (Wawancara informan RZ, 15 Mei)

Dari sisi staf pelaksana, terdapat aspirasi untuk perbaikan sistem kerja yang lebih sistematis:

"Paling penting itu adanya sesi sharing rutin tentang update fitur *marketplace* terbaru. Jadi kita tidak asal klik, tapi benar-benar tahu fungsinya untuk menaikkan penjualan." (Wawancara informan DM, 15 Mei)

"Di sini cara belajarnya langsung dari pengalaman sehari-hari. Cara yang paling efektif adalah melalui praktik langsung dan pembimbingan antar-karyawan. Misalnya, jika hari ini ada kesalahan pengiriman, kita jadikan bahan evaluasi bersama untuk mencari teknik packing atau alur kerja yang lebih efisien, cepat, namun tetap akurat." (Wawancara informan TW, 15 Mei)

"Kalau di sini, cara belajarnya memang langsung praktik. Bagi saya, cara yang paling efektif itu ya belajar sambil melakukan pekerjaan langsung dibantu dengan arahan dari pemilik atau karyawan yang lebih senior. Jadi kalau ada kesalahan, misalnya pas salah packing, kami langsung evaluasi bareng supaya tidak terulang lagi. Pemilik juga sangat mendukung, beliau tidak hanya sekadar memberi perintah, tapi juga ikut turun tangan memberi arahan bagaimana cara kerja yang lebih cepat dan benar, apalagi saat pesanan sedang *overload*." (Wawancara informan FH, 15 Mei)

Integrasi pendapat di atas menunjukkan bahwa strategi optimalisasi SDM di UMKM Rizquna harus berpijak pada tiga pilar utama:

- a. Transformasi *Coaching* Berkelanjutan: Sejalan dengan pandangan Hidayat dkk. (2023), efektivitas pengembangan talenta pada sektor UMKM terletak pada metode *coaching* yang melekat dengan tugas harian. Strategi ke depan harus mampu mengubah "tekanan kerja" menjadi "momen pembelajaran" melalui evaluasi yang tenang dan terarah.
- b. Literasi Data untuk Karyawan: Menanggapi celah literasi analitik yang ditemukan, strategi ke depan perlu mengadopsi kerangka kerja Saputra (2021) mengenai pemetaan kompetensi. Karyawan tidak lagi sekadar menjadi "operator" tetapi menjadi "mitra bisnis" yang memahami data penjualan, sehingga mereka mampu mengambil keputusan cepat saat terjadi perubahan tren pasar.
- c. Keseimbangan antara Kinerja dan Kesejahteraan: Penekanan pada pemerataan kesejahteraan yang diungkapkan oleh para informan mengonfirmasi tesis Haryono & Sari (2022) tentang keberlanjutan bisnis. Keberlanjutan usaha tidak hanya ditentukan oleh transformasi digital, tetapi juga oleh *sense of belonging* (rasa memiliki) karyawan yang terbentuk dari transparansi dan keadilan ekonomi.

Dengan demikian, strategi optimalisasi yang paling relevan bagi UMKM Rizquna adalah Pengembangan Karyawan Berbasis Kekeluargaan. Strategi ini tidak hanya melatih *skill* digital, tetapi juga menumbuhkan rasa peduli karyawan terhadap kelangsungan bisnis. Pada akhirnya, bisnis *online* bisa terus bertahan lama jika kemajuan teknologi didukung oleh

pengembangan karyawan yang mengutamakan keterampilan, mental yang kuat, dan kesejahteraan bersama.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis data terkait pengembangan talenta karyawan dalam mendukung bisnis online di UMKM Rizquna, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk Pengembangan Talenta Karyawan: UMKM Rizquna tidak menggunakan sistem pelatihan formal seperti perusahaan besar, melainkan menggunakan metode *on-the-job training* dan pendampingan langsung. Proses belajar fitur digital atau pembuatan konten dilakukan secara santai, kolaboratif, dan kekeluargaan bersama pemilik usaha.
2. Peran Karyawan dalam Bisnis Online: Karyawan memiliki dua peran krusial yang saling melengkapi. Pertama, sebagai wajah perusahaan di depan kamera saat melakukan *live selling*. Kedua, sebagai motor penggerak operasional di belakang layar (tim *packing*) yang memastikan tingginya volume pesanan dapat dikirimkan tepat waktu kepada konsumen.
3. Kendala yang Dihadapi: Kendala utama yang menjadi pemicu penurunan performa toko di tahun 2025 adalah tekanan beban kerja fisik di area pengemasan (karena dikejar waktu penjemputan kurir) dan kebingungan karyawan terhadap pembaruan sistem aplikasi (*marketplace*). Literasi digital yang masih terbatas membuat karyawan kewalahan saat algoritma atau tampilan dasbor aplikasi berubah.
4. Strategi Optimalisasi: Sebagai langkah pemulihan di tahun 2026, pengelola UMKM Rizquna aktif melakukan pendekatan organik berupa evaluasi rutin dan diskusi santai. Keterlibatan langsung dari pemilik usaha (*coaching*) terbukti menjadi strategi yang paling tepat untuk mengatasi kendala teknis dan menjaga semangat kerja karyawan.

B. Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan dampak atau implikasi sebagai berikut:

1. **Implikasi Praktis:** Penelitian ini membuktikan bahwa bagi usaha skala UMKM, perbaikan kinerja dan pemulihan dari penurunan omzet tidak selalu membutuhkan sistem manajemen sumber daya manusia (SDM) yang mahal atau kaku. Pendekatan kekeluargaan, komunikasi yang transparan, dan rasa senasib sepenanggungan antara pemilik dan karyawan justru sangat efektif untuk bertahan di tengah kerasnya persaingan bisnis *online*.
2. **Implikasi Teoritis:** Hasil penelitian ini melengkapi teori pengembangan SDM dengan menunjukkan bahwa kecepatan adaptasi (kelincahan) lebih penting daripada pelatihan formal di kelas. Kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan fitur Shopee atau TikTok menjadi kunci utama keberlanjutan bisnis di era digital.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. **Bagi UMKM Rizquna:**
 - a. Disarankan untuk membuat panduan kerja atau catatan operasional yang sangat sederhana (seperti buku panduan singkat) mengenai cara mengoperasikan *marketplace*. Hal ini bertujuan agar jika ada karyawan baru, mereka tidak bingung dan waktu adaptasinya menjadi lebih cepat.
 - b. Pemilik usaha perlu merencanakan pembagian jadwal kerja (*shift*) yang lebih fleksibel, khususnya pada saat musim promo atau pesanan sedang membeludak, guna mengurangi kelelahan fisik dan stres pada tim pengemasan (*packing*).
2. **Bagi Peneliti Selanjutnya:**
 - a. Disarankan untuk meneliti peran adaptasi digital UMKM dari sudut pandang yang berbeda, misalnya dari sisi kepuasan konsumen (pembeli) yang dilayani oleh karyawan saat *live selling*.
 - b. Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas cakupan penelitian pada *platform* digital lain yang belum dibahas secara mendalam dalam skripsi ini, seperti efektivitas pemasaran di Instagram atau WhatsApp Business.

