Strategi dalam Pengembangan SDM di Sektor Retail

Suryadi Sasmita

Wakil Ketua Umum DPN APINDO

Agustus 2022

Sektor Retail di Indonesia

Pertumbuhan Penjualan Retail

Pertumbuhan Dari Tahun ke Tahun
Indeks Penjualan Rill
15,4%

Juni 2022
229,1

Juni 2021
198,5

Nilai Tambah

Perdagangan Eceran

13%

Berkontirbusi pada Ekonomi Indonesia (2021)

Konsumsi

54%

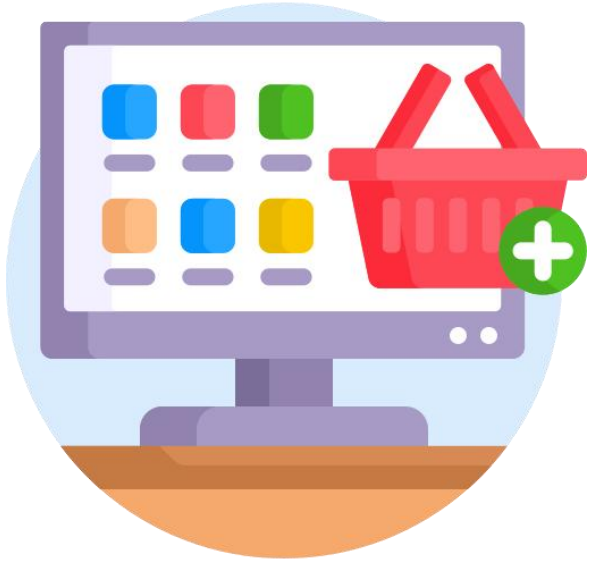
Berkontribusi pada Ekonomi Indonesia (2021)

Tenaga Kerja

Lebih dari 20 juta tenaga kerja,
Dari perdagangan besar, eceran
Di luar UMKM, Pekerja Harian dan *Part Time*
(Feb 2022)

Source: Bank of Indonesia, Tradeeconomics, ***Central Bureau of Statistics***

Perkembangan Tren Sektor Retail

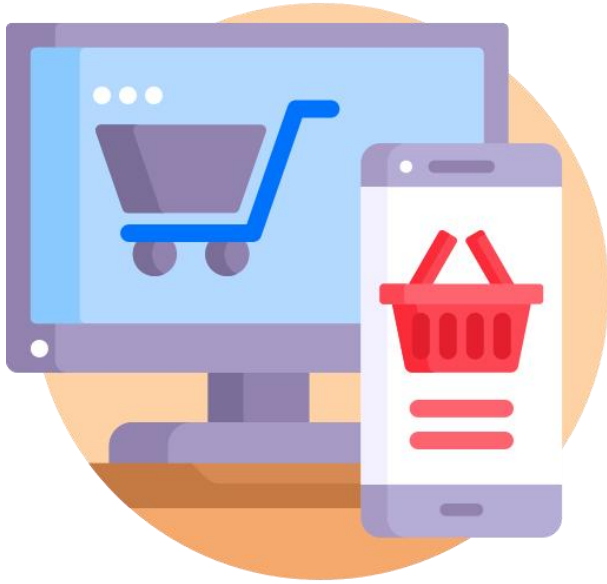


Pertumbuhan Pasar E-Commerce

Layanan belanja online 24 jam dan pengiriman internasional menjangkau segmen konsumen secara luas

Peningkatan Harapan Konsumen

Konsumen saat ini menginginkan hal yang lebih personal (bisa disesuaikan dengan permintaan konsumen), harapan konsumen dalam berbelanja menjadi lebih tinggi.



Digitalisasi Ritel

Dengan berkembangnya teknologi digital, produktivitas lebih efektif dan lebih efisien dari sisi operasi bisnis dan proses nya.

Source: Skillsfuturesg

Perubahan di Sektor Retail

Faktor yang mendorong perubahan meliputi: pergeseran demografi, *environmental sustainability*; perkembangan regulasi; dan peningkatan penggunaan **teknologi**.

Tren perilaku belanja *online* konsumen berdampak pada toko *offline*

Tren menunjukkan bahwa pola pencarian konsumen di platform *online* mempengaruhi perkembangan bisnis

Konsumen yang memiliki lebih banyak informasi terhadap suatu produk, cenderung lebih sering mengunjungi toko tersebut

Perubahan tersebut artinya tenaga kerja di sektor retail membutuhkan **keterampilan baru** seperti: *data-handling* dan *customer service*

UMKM juga membutuhkan perubahan dengan berinvestasi pada **pelatihan, akuisisi keterampilan, dan perencanaan strategis**

Source: UKCES (UK Commision for Employment and Skills)

Kegiatan di Sektor Retail

RETAIL OPERATIONS

Melibatkan pengelolaan fungsi sehari-hari. Area tanggung jawab meliputi perencanaan, pengelolaan dan pemeliharaan toko dan barang dagangan, menyediakan layanan pelanggan dan mengkoordinasikan pergerakan barang dan orang di dalam toko.

BRAND MANAGEMENT

Melibatkan pengelolaan *image* produk (harga, kemasan) dan pengalaman konsumen.
Pencitraan merek yang sukses menjadikan produk tersebut lebih menonjol dari kompetitornya.

MARKETING

Malakukan perencanaan dan menciptakan strategi promosikan produk untuk meningkatkan penjualan.

MERCHANDISING

Melakukan pengembangan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, memastikan barang dapat tiba di tempat yang tepat, pada waktu yang tepat dengan harga yang tepat.

E-COMMERCE

Menjangkau konsumen melalui berbagai platform *online* (kapanpun dan dimanapun), memberikan pengalaman berbelanja yang konsisten dalam pemenuhan kebutuhan dan pengiriman pesanan.

Source: Skillsfuturesg

Keahlian Yang Dibutuhkan di Sektor Retail

Manajemen Konten

Penerapan Blog dan Vlog

Inbound Marketing

Paid Search Engine Marketing

Search Engine Optimalization (SEO)

Marketing Afiliasi

Marketing Melalui Aplikasi Seluler

Analisa Data

Infografis dan Data Visual

Media Sosial

Optimalisasi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX)

Optimalisasi Dalam Pengiriman

Pemenuhan Pesanan dan Proses Pengembalian

Future of Job: Benchmark from others

Pengembangan Industri dan SDM di Singapore

Sektor Retail

In Singapore, they expand and create future job skill & role due to technology shifting. They focus on 2 main strategies for manpower planning to increase productivity & employment.

Main Strategy of Manpower Plan

1

Strengthening enterprise capabilities to develop a quality and productive HR

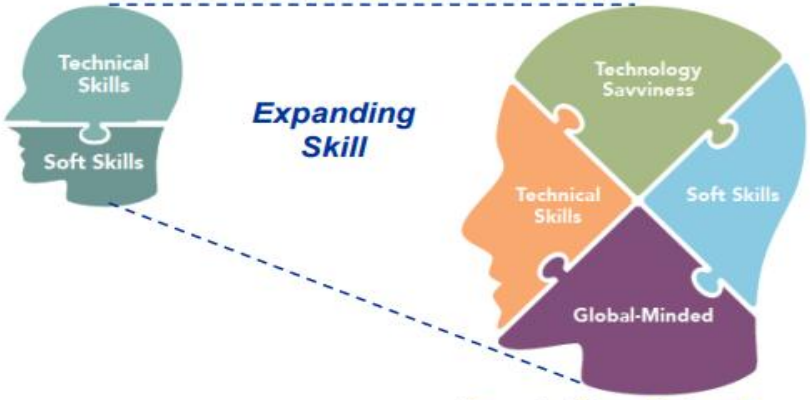
- *Remodeling Businesses & Re-designing Jobs*
- *Strengthening Core HR Competencies*

2

Building a pipeline of deep-skilled person

- *Supporting Transition into the Retail Workforce*
- *Encouraging Continuous Learning*

Future Job Skill & Role (Retail Sector Case)



Redesign Job Role

Create New Role of E-Commerce

Source: Skillsfuturesg

Pelatihan dan Desain Pekerjaan yang Lebih Terfokus, Membantu Meningkatkan Keterampilan Tenaga Kerja

Perusahaan harus fokus pada:

Peningkatan Keterampilan Tenaga Kerja Yang Ada
Dengan pelatihan yang sesuai dengan keterampilan yang dibutuhkan, terutama di bidang yang berubah dengan cepat (seperti *data-handling,* teknologi dan *customer service*).

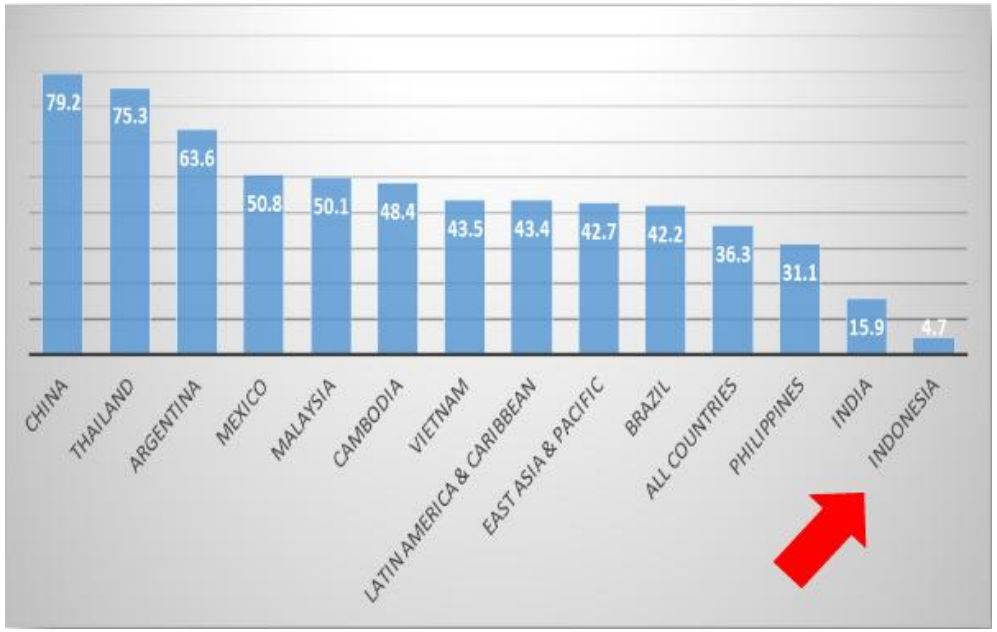
Peningkatan Keterampilan Pada Pekerja Usia Lanjut dan UMKM

- Mereview metode untuk menghindari kesenjangan keterampilan antara pekerja usia lanjut dengan pekerja usia muda
- Mengidentifikasi bagaimana cara untuk memberikan pelatihan yang tepat untuk mensupport UMKM

Kurangi kurangnya pemanfaatan keterampilan saat ini
Mengenali dan mengembangkan potensi keterampilan, dengan pekerjaan dan rute kemajuan yang mendukung karyawan untuk menggunakan keterampilan mereka.

Strategi Pengembangan Keterampilan: Pelatihan oleh Dunia Usaha

Tantangan: Keterbatasan Pelatihan Oleh Industri / Perusahaan



Sumber : World Bank Enterprise Survey. 2008

World Bank:
Hanya 4,7% perusahaan yang memberikan pelatihan formal. Salah satu alasannya adalah dikarenakan kurangnya biaya pelatihan.

APINDO Research Institute (Survei 2019):

<u>Anggaran Pelatihan untuk Biaya Operasional</u>
< 1% anggaran : 21%
1-2% anggaran : 26%
2-3% anggaran : 29%
3-4% anggaran : 24%

<u>Fasilitas Pelatihan</u>
33% Memiliki Fasilitas Pelatihan Khusus
33% Memiliki Tempat *Workshop* untuk Pelatihan & Produksi
34% Tidak Memiliki Fasilitas Pelatihan

<u>Mentor/ Trainer</u>
Pengawas Langsung Produksi: 42%
Trainer Dengan Keterampilan Teknis: 25%
Trainer Keterampilan Teknis Bersertifikat: 22%
Trainer Dengan Keterampilan Teknis: 11%

Harapan yang telah diperjuangkan sejak lama terpenuhi dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah nomor 45 tahun 2019 di bulan Juli 2019 yang **memberikan *super tax deductible* berupa potongan sampai dengan 200% dari kewajiban membayar pajak nya.**

Hal ini diharapkan dapat meningkatkan upaya perusahaan untuk mengembangkan SDM nya sehingga akan lebih produktif dan berdaya saing.

Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)
Permata Kuningan Building, Lt. 10
Jl. Kuningan Mulia Kav. 9C, Guntur – Setiabudi
Jakarta Selatan 12980
Tel. 021 8378 0824,
Fax. 021 8378 0823/8378 0746
www.apindo.or.id