

## Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Era Digital Pada E-Commerce Di Kota Pekanbaru

*Human Resource Development Strategy in The Digital Era in E-Commerce in  
Pekanbaru City*

Fadhil Ar Royan<sup>1</sup>, Maharani Nazwa<sup>2</sup>, Shella Anggraini Nurfadiah<sup>3</sup>, Shiva Aprilia<sup>4</sup>,  
Winni Fazira<sup>5</sup>, Hendra Riofita<sup>6</sup>

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: fadhilarroyan45@gmail.com<sup>1</sup>, maharaninazwa21@gmail.com<sup>2</sup>,  
shelaangraini541@gmail.com<sup>3</sup>, shivaaprilia1423@gmail.com<sup>4</sup>, winnifazira03@gmail.com<sup>5</sup>,  
hendra.riofita@uin-suska.ac.id<sup>6</sup>

### Abstract

*This research aims to analyse HR development strategies in e-commerce companies in Pekanbaru City. Descriptive qualitative method was used involving 10 subjects from 5 largest e-commerce companies in Pekanbaru City. The results show the main challenges are rapid technological changes and the need for digital skills. The strategies implemented include continuous training, digital talent recruitment, performance management system improvement, and technology adoption for HR management optimisation. A thorough evaluation was conducted to assess the effectiveness of the strategies in supporting digital transformation. This research provides an in-depth understanding of HR development in the e-commerce era.*

**Keywords:** *HR development strategy, e-commerce, digital challenges, digital skills*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pengembangan SDM pada perusahaan e-commerce di Kota Pekanbaru. Metode kualitatif deskriptif digunakan dengan melibatkan 10 subjek dari 5 perusahaan e-commerce terbesar di Kota Pekanbaru. Hasil menunjukkan tantangan utama adalah perubahan teknologi yang cepat dan kebutuhan skill digital. Strategi yang diterapkan mencakup pelatihan berkelanjutan, rekrutmen talenta digital, peningkatan sistem manajemen kinerja, dan adopsi teknologi untuk optimasi pengelolaan SDM. Evaluasi menyeluruh dilakukan untuk menilai efektivitas strategi dalam mendukung transformasi digital. Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang pengembangan SDM di era e-commerce.

**Kata kunci:** *Strategi Pengembangan SDM, E-Commerce, Tantangan Digital, Keterampilan Digital*

## PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, dunia bisnis mengalami transformasi yang signifikan, terutama dengan munculnya platform e-commerce. Kota Pekanbaru, sebagai salah satu pusat ekonomi di Indonesia, tidak terkecuali dari dampak perubahan ini. E-commerce, sebagai bentuk inovasi dalam perdagangan, telah membawa perubahan besar dalam pola konsumsi masyarakat dan cara bisnis dilakukan. Seiring dengan itu, strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam konteks e-commerce menjadi krusial untuk memastikan kesinambungan dan kesuksesan perusahaan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Pentingnya strategi pengembangan SDM dalam era digital, khususnya pada sektor e-commerce, tidak dapat diabaikan. Sumber daya manusia bukan hanya menjadi faktor produksi, tetapi juga kunci dalam menghadapi tantangan teknologi dan dinamika pasar yang terus berubah. Dalam konteks inovasi teknologi informasi, seperti e-commerce, keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kemampuan SDM dalam mengadaptasi diri, meningkatkan keterampilan, dan merancang strategi yang sesuai dengan tuntutan zaman.

Penelitian ini mengambil landasan teori dari konsep strategi pengembangan, sumber daya manusia, dan e-commerce. Konsep strategi pengembangan diambil dari pemahaman akan pentingnya rencana aksi jangka panjang dalam mencapai tujuan perusahaan (Umar, 2018). Sumber daya manusia dipahami sebagai elemen kunci yang mendorong eksistensi dan operasional suatu organisasi (Yusuf, 2015). Sementara itu, e-commerce sebagai fenomena bisnis digital dijelaskan sebagai saluran online yang mengubah cara konsumen dan perusahaan berinteraksi.

Pentingnya penelitian ini dapat dipahami melalui konteks perubahan paradigma bisnis yang dihadapi oleh perusahaan e-commerce di Kota Pekanbaru. Keberhasilan perusahaan dalam memanfaatkan potensi e-commerce tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kemampuan SDM dalam merancang strategi pengembangan yang efektif. Justifikasi urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan mendalamnya pemahaman tentang bagaimana strategi pengembangan SDM dapat diintegrasikan secara optimal dalam era digital pada konteks e-commerce di tingkat lokal.

Dengan berbagai perubahan yang terjadi, muncul permasalahan tentang bagaimana perusahaan e-commerce di Kota Pekanbaru mengelola dan mengembangkan SDM mereka secara efektif untuk memenangkan persaingan di era digital. Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi dasar dari penelitian ini untuk menggali solusi yang mampu meningkatkan kinerja SDM perusahaan e-commerce.

Sebagai alternatif solusi, perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi strategi pengembangan SDM yang sesuai dengan dinamika e-commerce. Dengan demikian, solusi yang dihasilkan dapat menjadi panduan bagi perusahaan e-commerce di Kota Pekanbaru dalam meningkatkan daya saing mereka di pasar digital.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam konteks pengembangan SDM perusahaan e-commerce di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan e-commerce dalam menyusun strategi pengembangan SDM yang efektif, sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional dan daya saing mereka di era digital.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Strategi Pengembangan

Strategi adalah bakal tindakan yang menuntun keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan yang banyak merealisasikannya. Di samping itu, strategi juga mempengaruhi kehidupan organisasi dalam jangka panjang, paling tidak selama lima tahun. Oleh karena itu, sifat strategi adalah berorientasi ke masa depan.

Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional dan dalam perumusannya perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal maupun eksternal yang dihadapi perusahaan.

Strategi memiliki hirarki tertentu. Pertama adalah strategi tingkat korporat. Strategi korporat, menggambarkan arah pertumbuhan dan pengelolaan berbagai bidang usaha dalam sebuah organisasi untuk mencapai keseimbangan produk dan jasa yang dihasilkan. Kedua adalah strategi tingkat unit usaha (bisnis). Strategi unit usaha biasanya menekankan pada usaha peningkatan daya saing organisasi dalam satu industri atau satu segmen industri yang dimasuki organisasi yang bersangkutan. Ketiga strategi tingkat fungsional. Strategi pada tingkat ini menciptakan kerangka kerja bagi untuk manajemen fungsional seperti produksi dan operasi, keuangan, sumber daya manusia, pemasaran, penelitian dan inovasi (research and innovation).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah suatu proses yang direncanakan untuk mencapai sasaran perusahaan dalam jangka waktu yang panjang.

### Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia meliputi tiga pengertian yaitu: a) Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi, disebut juga personel, tenaga kerja, pegawai atau karyawan. b) Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam me-wujudkan eksistensinya. c) Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non materil) di dalam organisasi bisnis, yang dapat mewujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam me-wujudkan eksistensi organisasi. Menurut Yusuf (2015, p. 25), sumber daya manusia merupakan suatu modal dasar yang paling utama dalam setiap organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia, dapat dipastikan roda organisasi tidak akan bergerak. Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Tanpa individu yang memiliki keahlian atau kompeten, maka mustahil bagi organisasi untuk mencapai tujuan.

Dari beberapa definisi di atas, disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh organisasi sebagai penggerak operasional untuk mencapai tujuan organisasi.

### **E-Commerce**

E-commerce adalah saluran online yang dapat dijangkau seseorang melalui komputer, yang digunakan oleh pebisnis dalam melakukan aktifitas bisnisnya dan digunakan konsumen untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan bantuan komputer yang dalam prosesnya diawali dengan memberi jasa informasi pada konsumen dalam penentuan pilihan. e-commerce adalah proses jual beli dan memasarkan barang serta jasa melalui sistem elektronik, seperti radio, televisi dan jaringan komputer atau internet.

Maka dapat disimpulkan bahwa e-commerce merupakan kumpulan dinamis antara teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan dan konsumen serta komunitas tertentu dimana pertukaran barang antara pengecer dan konsumen dari berbagai komoditi dalam skala luas dan suatu transaksi elektronik, dan dalam proses pengiriman barang dari pengecer menggunakan transportasi dari suatu wilayah ke wilayah lain hingga sampai ke tangan konsumen dan hubungan yang terjadi adalah hubungan yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

### **METODE**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif dipilih untuk menggambarkan dan menganalisis strategi pengembangan SDM pada e-commerce di Kota Pekanbaru saat ini.

#### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada 23 Oktober 2023. Tempat penelitian adalah kantor dan gudang dari 5 perusahaan e-commerce terbesar di Kota Pekanbaru.

#### **Target/Sasaran Penelitian**

Target penelitian ini adalah pimpinan (owner) dan pegawai bagian SDM dari 5 perusahaan e-commerce terbesar di Kota Pekanbaru.

#### **Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah 5 orang pimpinan (owner) dan 5 orang pegawai bagian SDM dari 5 perusahaan e-commerce di Kota Pekanbaru. Jadi total subjek adalah 10 orang.

#### **Prosedur**

Prosedur penelitian meliputi tahap persiapan (penyusunan proposal, penentuan subjek, dan perizinan), tahap pelaksanaan pengumpulan data dengan wawancara dan observasi, dan tahap analisis data serta penarikan kesimpulan.

## Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen utama adalah peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan observasi. Panduan wawancara dan lembar observasi disusun untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

## Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam industri e-commerce, Sumber Daya Manusia (SDM) dihadapkan pada sejumlah tantangan yang khusus, mengakibatkan perluasan strategi pengembangan untuk mengatasi dinamika yang cepat berubah. Analisis awal mengungkapkan beberapa kendala, termasuk perubahan teknologi yang cepat, kebutuhan akan keterampilan digital, dan adaptasi terhadap model bisnis yang dinamis.

Perubahan teknologi menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi SDM di industri e-commerce. Kecepatan evolusi teknologi memerlukan kemampuan SDM untuk terus beradaptasi dengan perubahan tersebut. Selain itu, kebutuhan akan keterampilan digital semakin mendesak. SDM perlu memiliki keterampilan yang relevan dengan teknologi terkini untuk dapat bersaing efektif dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

Strategi pengembangan SDM yang digunakan dalam menghadapi tantangan ini mencakup berbagai pendekatan. Pelatihan berkelanjutan menjadi salah satu fokus utama, dengan tujuan meningkatkan keterampilan teknologi karyawan. Selain itu, perekrutan talenta digital juga menjadi strategi penting, memastikan keberlanjutan sumber daya manusia yang handal dalam era digital ini. Peningkatan sistem manajemen kinerja yang responsif juga dilakukan untuk mengukur dan mengelola kontribusi karyawan secara efektif.

Penerapan teknologi dalam pengelolaan SDM menjadi bagian integral dari strategi pengembangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan e-commerce semakin mengadopsi teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI) dan analitika data untuk mengoptimalkan pengelolaan SDM. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik terkait dengan pengembangan karyawan.

Kolaborasi antara departemen SDM dan tim teknologi menjadi unsur kunci dalam strategi pengembangan. Integrasi SDM dalam proses pengembangan dan implementasi solusi teknologi membentuk sinergi yang diperlukan untuk memastikan bahwa pengembangan karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi. Adanya kolaborasi ini juga membantu dalam merumuskan solusi yang sesuai

dengan kebutuhan SDM, menciptakan lingkungan kerja yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dalam pembahasan, tantangan dan peluang yang dihadapi SDM menjadi pusat perhatian. Tantangan seperti perubahan budaya organisasi dan peningkatan literasi digital karyawan dibahas dengan mendalam. Pembahasan juga mencakup peluang inovasi melalui teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Ketika melihat relevansi strategi dengan konteks digital, analisis menyeluruh dilakukan untuk menilai sejauh mana strategi pengembangan SDM mencerminkan kebutuhan keterampilan digital yang diperlukan di era e-commerce. Penyelarasan ini menjadi kunci keberhasilan strategi pengembangan dalam mendukung transformasi digital perusahaan.

Efektivitas strategi yang diadopsi menjadi fokus evaluasi dalam pembahasan. Perbandingan antara kondisi sebelum dan sesudah penerapan strategi memberikan pemahaman mendalam tentang dampak strategi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Data dan metrik yang dikumpulkan digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana perbaikan telah dicapai dan bagaimana strategi pengembangan SDM dapat dioptimalkan lebih lanjut.

Dengan demikian, penelitian ini menyajikan gambaran menyeluruh tentang tantangan dan strategi pengembangan SDM dalam industri e-commerce, menyoroti keterkaitan erat antara pengelolaan SDM yang efektif dan perubahan dinamis dalam era digital. Evaluasi kontinu terhadap efektivitas strategi pengembangan SDM menjadi landasan untuk terus mengoptimalkan pendekatan yang diambil, menciptakan basis SDM yang tangguh dan adaptif dalam menghadapi perubahan yang tidak terelakkan dalam industri e-commerce.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dalam era e-commerce yang terus berkembang, sumber daya manusia (sdm) memiliki peran sentral dalam menghadapi tantangan yang kompleks dan dinamis. Analisis awal mengidentifikasi sejumlah tantangan khusus, termasuk perubahan cepat teknologi, kebutuhan akan keterampilan digital, dan adaptasi terhadap model bisnis yang dinamis. Namun, penelitian juga membuka pintu untuk berbagai strategi pengembangan sdm yang efektif, memastikan bahwa perusahaan e-commerce dapat mengoptimalkan potensi karyawan mereka untuk tetap relevan dan berdaya saing.

### **Saran**

Perusahaan e-commerce perlu lebih memfokuskan upaya pada pengembangan keterampilan digital karyawan melalui program pelatihan yang terstruktur. Ini dapat mencakup pelatihan reguler untuk memastikan bahwa SDM memiliki keterampilan terkini yang sesuai dengan perubahan teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alas M, S. (2018). Analisis Tingkat Literasi Masyarakat Desa Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi & Komunikasi. Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018, 894-899.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589-1602.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Tranformasi Teknologi Digital. *Infokam*, 116- 123.
- Darsana, I. M., & Jayadi, U. (2022). Perspektif Pekerja Hotel Berbintang Di Destinasi Wisata Sanur Terhadap Literasi Investasi Saham Di Masa Pandemi Covid-19. *Siwayang Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Pariwisata, Kebudayaan, Dan Antropologi*, 1(1), 23-32.
- Karno, A., Aulia, A., Panorama, M., & Aldiansya, M. R. (2022). The Effect of Audit Tenure and Audit Rotation on Audit Quality in Companies Listed on the Stock Exchange. *Sinomika Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 15-36.
- Khairudin, K., & Grysia, F. (2022). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan PT. Ace Hardware Indonesia Tbk Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 253-264.
- M Momin, W. Y., & Mishra, K. (2015). HR Analytics as a Strategic Workforce Planning. *International Journal of Applied Research*, 258-260.
- Mularto, D. (2020). *Modul 5 Penataan Sistem Manajemen SDM Pelatihan Zona Integritas*. Jakarta: Kementrian ART/BPN.
- Muryono, S., Fauzimar, & Kusmianto. (2015). *Kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan tipologi kantor pertanahan*. yogyakarta: Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional.
- Novita, D. (2014). Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan. *EKSPLORA INFORMATIKA*, 43-52.
- Wasiat, F. A. I., & Bertuah, E. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Social Media Influencer Terhadap Niat Beli Produk Fashion Pada Generasi Milenial Melalui Customer Online Review di Instagram. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 513-532.

**Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Era Digital Pada E-Commerce Di Kota Pekanbaru**

Fadhil Ar Royan<sup>1</sup>, Maharani Nazwa<sup>2</sup>, Shella Anggraini Nurfadliah<sup>3</sup>, Shiva Aprilia<sup>4</sup>,  
Winni Fazira<sup>5</sup>, Hendra Riofita<sup>6</sup>

DOI: <https://doi.org/10.54443/sinomika.v2i5.1771>

---