



## PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) INDUSTRI *E-COMMERCE* INDONESIA

Yuni Sudarwati\*)

### Abstrak

*Pertumbuhan e-commerce Indonesia yang sangat pesat namun tidak diiringi ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang handal membuat daya saing digital Indonesia termasuk lima terendah dunia. Beberapa perbaikan dalam sistem pendidikan, pelatihan, dan mentoring perlu dilakukan agar kebutuhan SDM e-commerce yang mumpuni terpenuhi. Perbaikan sistem pendidikan dengan fokus pada vokasi dan kejuruan merupakan salah satu pilihan untuk menciptakan SDM e-commerce. Pelatihan, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun bekerja sama dengan pihak lain juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas SDM e-commerce. Penunjukan langsung "Jack Ma" sebagai penasihat e-commerce khusus SDM dapat menjadi contoh praktik terbaik bagi pengembangan SDM e-commerce Indonesia. DPR RI melalui fungsi pengawasan harus memastikan bahwa pembangunan SDM melalui perbaikan sistem pendidikan, pelaksanaan pelatihan, dan mentoring dengan mendatangkan ahli dari luar ditujukan untuk kepentingan nasional dan tidak akan merugikan industri dan tenaga kerja lokal.*

### Pendahuluan

Pertumbuhan *e-commerce* Indonesia saat ini semakin meningkat. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan industri *e-commerce* Indonesia dalam 10 tahun terakhir tumbuh sampai 17% dengan total jumlah usaha 26,2 juta unit. Sementara data Kementerian Komunikasi dan Informatika menunjukkan nilai transaksi *online* di Indonesia selama tahun 2016 mencapai angka 4,89 miliar dolar AS (Rp68 triliun). Angka ini jauh lebih tinggi daripada jumlah total transaksi pada tahun 2015 yang sebesar 3,56 miliar dolar AS. Jumlah pembeli *online* di

Indonesia pada 2016 sebesar 8,7 juta konsumen. Jumlah ini meningkat pesat dibandingkan dengan jumlah konsumen pada tahun 2015 yang hanya sebesar 7,4 juta konsumen.

Pertumbuhan pesat *e-commerce* menjadi penting karena *e-commerce* dapat menjadi jalan untuk pemerataan ekonomi di Indonesia. Indonesia sebagai sebuah negara berkembang telah memiliki beberapa contoh kasus yang menjadi perhatian dunia dalam pertumbuhan industri digital yang berdampak pada pertumbuhan ekonomi, misalnya Go-Jek dengan ekonomi

\*) Peneliti Muda Bisnis dan Manajemen pada Bidang Ekonomi dan Kebijakan Publik, Pusat Penelitian, Badan Keahlian DPR RI.  
E-mail: yuni.sudarwati@dpr.go.id



*sharing* dan Tokopedia yang fokus pada Usaha Kecil Menengah (UKM). Dengan pemanfaatan digital ekonomi, pemerataan ekonomi bisa dicapai. Salah satunya pemberdayaan UKM yang tersebar di berbagai lokasi. Dengan memanfaatkan *e-commerce* dalam operasional bisnisnya, UKM akan mendapatkan akses pasar yang lebih luas dan berpeluang memperoleh pelanggan baru.

Sayangnya pertumbuhan *e-commerce* tersebut belum diiringi dengan kapasitas SDM yang mumpuni. Bahkan saat ini daya saing digital Indonesia masuk dalam kategori rendah karena masih minim investasi untuk pengembangan sumber daya manusia (SDM) di bidang teknologi digital. Hal ini terlihat dalam laporan Internasional *Institute for Management Development (IMD) World Digital Competitiveness 2017*. Indonesia berada pada peringkat 59 dengan skor 44,225 (skor tertinggi 100) dari 63 ekonomi dunia yang disurvei. Indonesia hanya unggul dari Ukraina, Mongolia, Peru, dan Venezuela. Menurut Direktur *IMD World Competitiveness Centre*, Arturo Bris, rendahnya skor daya saing digital negara-negara tersebut karena memiliki peringkat yang rendah dalam hal talenta serta tidak berinvestasi untuk melakukan pengembangan SDM yang mereka miliki.

Menurut Wakil Ketua Kadin bidang UKM Erik Hidayat, SDM sebagai penunjang industri *e-commerce* masih sangat kurang. Masih sedikit SDM yang benar-benar menguasai sistem *e-commerce* secara menyeluruh, tidak hanya secara teknis tetapi juga memahami mengenai sistem perbankan, lalu-lintas perdagangan, dan sistem hukum yang berlaku. Keterlambatan ketersediaan tenaga SDM ini membuat profesi tertentu menjadi sangat mahal dan masih belum cukup cepat menjawab kebutuhan industri. Besarnya potensi *e-commerce* namun tanpa diiringi dukungan SDM menjadi sebuah permasalahan yang harus segera dicari jalan keluarnya. Oleh karena itu, tulisan ini akan membahas langkah dan upaya yang harus diambil pemerintah untuk mengatasi kekurangan dan meningkatkan kompetensinya.

### **Pengembangan SDM *e-commerce***

Dunia bisnis saat ini berlomba untuk masuk ke dalam dunia digital sebagai upaya untuk memperluas akses pasar dan mendekatkan diri kepada konsumen. Namun upaya ini sering terhambat dengan sedikitnya SDM yang memiliki pengetahuan dan kemampuan tentang dunia digital. Salah satu alasan rendahnya jumlah SDM *e-commerce* adalah kurangnya ketersediaan

informasi, seperti buku referensi, jurnal, majalah, atau tabloid yang membahas tentang *e-commerce*. Selain itu juga kurangnya sarana pendidikan, seminar, *workshop*, pusat pengembangan yang seharusnya dibangun, dan tenaga ahli di bidang *e-commerce*. Oleh karena itu, perlu diambil beberapa langkah untuk mempercepat pengembangan SDM *e-commerce* agar industri dapat berkembang dengan cepat.

Langkah pertama adalah melalui perbaikan sistem pendidikan. Belajar dari Amerika yang lebih banyak mengembangkan penelitian ilmiah dan dukungan yang kuat dari pemerintah untuk melakukan inovasi teknologi, hal pertama yang harus dilakukan adalah membenahan sistem pendidikan agar menjadi baik dan bermutu. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan penataan terhadap sistem pendidikan secara menyeluruh, terutama yang berkaitan dengan kualitas pendidikan serta relevansinya dengan kebutuhan masyarakat dan dunia kerja. Pemerintah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan sistem pendidikan yang efektif dan efisien, berorientasi pada penguasaan iptek, serta merata di seluruh pelosok tanah air.

Langkah kedua adalah peningkatan kapasitas SDM melalui berbagai diklat, kompetensi, pembinaan, dan lain-lain. Tenaga kerja profesional dan terampil sesuai tuntutan/kebutuhan pasar merupakan faktor keunggulan suatu bangsa dalam menghadapi persaingan global. Pemerintah memegang peran penting dalam menyiapkan program-program strategis guna menghasilkan SDM berkualitas dan siap memasuki pasar kerja. Pemerintah dapat memfasilitasi pelatihan terkait *e-commerce* di Balai Latihan Kerja. Selain itu, dapat bekerja sama dengan masyarakat, baik asosiasi maupun pihak swasta dan perguruan tinggi dalam penyelenggaraan pelatihan atau *workshop* bagi masyarakat mengenai *e-commerce*. Sebagai contoh, pelatihan *e-commerce* bagi 100 wirausahawan *online* yang dilaksanakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bekerja sama dengan Huawei Indonesia.

Langkah ketiga adalah melakukan *mentoring*, yaitu proses berbagi pengalaman dan pengetahuan dari seseorang yang sudah berpengalaman (*been there done that*) kepada seseorang yang ingin belajar di bidang tersebut. Di sini kata kuncinya adalah berbagi pengalaman dan pengetahuan. Seorang *mentor* biasanya adalah seseorang yang memang sudah berpengalaman di bidangnya sehingga

bisa menuntun, memberikan tips, dan saran, sehingga akhirnya bisa mempercepat proses belajar seseorang dan menghindari seseorang membuat kesalahan yang biasa terjadi. *Mentoring* sebaiknya dilakukan untuk membantu SDM *e-commerce* untuk bisa menyerap pengalaman keberhasilan dari sang *mentor*.

### Kebijakan Pemerintah

Pemerintah memiliki visi untuk menempatkan Indonesia sebagai negara dengan kapasitas digital ekonomi terbesar di Asia Tenggara pada 2020. Pemerintah menargetkan pertumbuhan ekonomi digital pada 2020 mencapai 130 miliar dollar AS atau sekitar Rp1.756 triliun dengan menumbuhkan 1.000 *technopreneur*. Guna mempercepat pertumbuhan industri *e-commerce* Indonesia dan membawa manfaat yang berkelanjutan, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map e-Commerce*) Tahun 2017-2019. *Road Map e-Commerce* adalah dokumen yang memberi arahan dan langkah-langkah penyiapan dan pelaksanaan perdagangan yang transaksinya berbasiskan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Beberapa hal yang diatur dalam *Road Map e-Commerce* Indonesia antara lain mengenai logistik, pendanaan, perlindungan konsumen, infrastruktur komunikasi, pajak, pendidikan dan sumber daya manusia, *cyber security*, dan pembentukan Manajemen Pelaksana Peta Jalan SPNBE 2017-2019.

Keterbukaan untuk belajar dari siapa saja yang dianggap mumpuni dalam bidang *e-commerce* terfasilitasi dalam *Road Map e-Commerce* yang memperbolehkan perekrutan tenaga ahli, baik perseorangan maupun badan usaha melalui penunjukan langsung. Aturan ini serupa dengan Singapura yang telah mengembangkan peraturan mengenai pemanfaatan talenta yang dimilikinya dengan mengadopsi peraturan yang memfasilitasi talenta dari luar negeri untuk melengkapi talenta lokal.

Pemerintah telah memilih “Jack Ma”, pendiri raksasa *e-commerce* China, Alibaba, menjadi penasihat *e-commerce* untuk Indonesia. Pemerintah Indonesia menganggap “Jack Ma” sebagai seorang ahli di bidang *e-commerce*. Alibaba yang dipimpin “Jack Ma” kini menjadi raksasa *e-commerce* dunia, sehingga kapasitas dan keahliannya tidak perlu diragukan lagi.

Pengalamannya dalam mengembangkan Alibaba, terutama dalam membina talenta yang dimiliki, dapat menjadi masukan yang berarti bagi pengembangan *e-commerce* Indonesia. Oleh karena itu sebaiknya perlu ditambahkan lagi “Jack Ma-Jack Ma” yang lain agar memperkaya pemahaman dari pembuat kebijakan *e-commerce* dan pelaksana *e-commerce*.

Sementara dalam level masyarakat, *mentoring* dapat dilakukan di masing-masing perusahaan, baik dengan *mentor* internal maupun eksternal perusahaan. Hal ini bisa dilakukan karena sebenarnya tidak selalu harus merekrut SDM dengan latar belakang Teknologi Informasi (TI) untuk bisa menjalankan *e-commerce*. Namun alangkah lebih baik jika SDM tersebut memiliki latar belakang TI. Satu hal yang harus dipastikan pada setiap perusahaan *e-commerce* adalah terdapat semua fungsi yang dibutuhkan dalam perusahaan seperti *sales* dan *marketing*, sehingga perusahaan harus tahu SDM seperti apa yang dibutuhkan. SDM tidak selalu harus diambil dari luar, tetapi dapat dengan membangun SDM internal perusahaan melalui *mentoring* tersebut. Untuk membudayakan dan mengefektifkan *mentoring*, pemerintah melalui kementerian teknis pada sektor industri perlu terus melakukan komunikasi dan pembinaan kepada para pengusaha untuk melakukan hal ini, agar tercipta transfer pengetahuan dan pengalaman.

Target ekonomi digital yang hanya tiga tahun lagi membutuhkan SDM yang handal. Sementara program pendidikan nasional kita saat ini masih mengacu pada sistem pendidikan yang waktu minimal untuk menyelesaikan kuliah adalah 4-5 tahun dan belum siap kerja. Kondisi ini tentu saja tidak dapat merespons pertumbuhan industri *e-commerce*. Oleh karena itu diperlukan lebih banyak pendidikan vokasi dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sehingga kebutuhan akan SDM siap pakai yang profesional di seluruh Indonesia dapat segera terpenuhi.

Perbaikan sistem pendidikan dengan fokus pada pendidikan vokasi dan kejuruan dilakukan salah satunya dengan penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) antara lima menteri yaitu Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Tenaga Kerja, Menteri Perindustrian, dan Menteri BUMN, dalam rangka pengembangan pendidikan kejuruan dan vokasi berbasis kompetensi yang tepat sasaran dengan industri.

Pemerintah juga telah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2016 tentang Revitalisasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam rangka Peningkatan Kualitas dan Daya Saing Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia. Inpres ini dikeluarkan untuk menguatkan sinergi antarpemangku kepentingan dalam merevitalisasi SMK guna meningkatkan kualitas dan daya saing SDM Indonesia.

## Penutup

Indonesia memiliki bekal cukup untuk menjadi negara dengan industri *e-commerce* terkemuka di masa depan, mengingat Indonesia telah memiliki modal dasar berupa volume pasar yang sangat besar. Dengan jumlah populasi 250 juta (terbesar di ASEAN), Indonesia menjadi pasar *e-commerce* yang sangat menjanjikan. Meskipun demikian, ketersediaan SDM yang handal untuk industri sektor ini masih menjadi kendala. Sementara keterbatasan SDM ini membuat profesi-profesi tertentu menjadi sangat mahal dan terbatas, sehingga menghambat perkembangan *e-commerce*. Oleh karena itu, kebutuhan SDM industri *e-commerce* mendesak untuk segera dipenuhi.

Beberapa langkah yang dapat diambil adalah dengan perbaikan sistem pendidikan dengan fokus pada pengembangan pendidikan vokasi dan kejuruan. Langkah ini sebagai bentuk respons terhadap visi ekonomi digital yang membutuhkan SDM siap pakai dan profesional di seluruh Indonesia. Selain itu, diperlukan juga pelatihan guna meningkatkan kualitas SDM *e-commerce*, serta penunjukan langsung tenaga ahli, baik perseorangan maupun badan usaha untuk menjadi *mentor*.

Upaya pengembangan SDM *e-commerce* perlu mendapatkan dukungan dari semua pihak termasuk DPR RI. Pengawasan DPR RI dilakukan untuk memastikan bahwa pembangunan SDM, baik melalui perbaikan sistem pendidikan, pelaksanaan pelatihan, dan *mentoring* dengan mendatangkan ahli dari luar memang benar-benar ditujukan untuk kepentingan nasional dan tidak akan merugikan industri dan tenaga kerja lokal.

## Referensi

“Apa Perbedaan Coaching dan Mentoring?”, <https://vanaya.co.id/artikel/apa-perbedaan-coaching-dan-mentoring-2/>, diakses 4 September 2017.

“Bappenas Peningkatan Kualitas Vokasi Untuk Tenaga Kerja”, <http://www.antarane.ws>

[com/berita/628350/bappenas-peningkatan-kualitas-vokasi-untuk-tenaga-kerja](http://www.antarane.ws/com/berita/628350/bappenas-peningkatan-kualitas-vokasi-untuk-tenaga-kerja), diakses 11 September 2017.

“Daya Saing Digital Indonesia Masih Rendah”, <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/06/05/daya-saing-digital-indonesia-masih-rendah>, diakses 6 September 2017.

“Industri "E-Commerce" Diharapkan Menjadi Solusi Pemerataan Ekonomi”, <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/09/160100326/industri.e-commerce.diharapkan.menjadi.solusi.pemerataan.ekonomi>, diakses 4 September 2017.

“Inilah 10 Negara dengan Daya Saing Digital Tertinggi”, <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/06/05/inilah-10-negara-dengan-daya-saing-digital-tertinggi>, diakses 6 September 2017.

“Kadin: Pertumbuhan E-commerce Tak Sebanding dengan Ketersediaan SDM-nya”, <https://www.gatra.com/ekonomi/perdagangan/278886-kadin-pertumbuhan-e-commerce-tak-sebanding-dengan-ketersediaan-sdm-nya>, diakses 4 September 2017.

“Lima Menteri Sepakati Pengembangan Pendidikan Kejuruan dan Vokasi”, <http://www.dikti.go.id/lima-menteri-sepakati-pengembangan-pendidikan-kejuruan-dan-vokasi/>, diakses 11 September 2017.

“Menkominfo Jelaskan Peran Jack Ma Sebagai Penasihat E-commerce”, <https://kumparan.com/muhammad-fikrie/menkominfo-jelaskan-peran-jack-ma-sebagai-penasihat-e-commerce>, diakses 4 September 2017.

“Program Kegiatan Apkomindo sebagai Hub e-Commerce Nasional”, <https://www.apkomindo.id/index.php/logo/item/139-rencana-kegiatan-apkomindo-sebagai-hub-ecommerce-nasional>, diakses 4 September 2017.

“Sebanyak 86 Juta orang melakukan transaksi online”, <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/15/2016-sebanyak-86-juta-orang-melakukan-transaksi-online>, diakses 6 September 2017.

Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2016 tentang Revitalisasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dalam rangka Peningkatan Kualitas dan Daya Saing Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia.

Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map e-Commerce*) Tahun 2017-2019.