

Strategi Pengembangan Sistem Penjualan untuk Meningkatkan Kompetensi dan Kinerja Sumber Daya Manusia

Nia Nadilla¹, Marta Widian Sari², Selvi Yona Sari^{3*}

Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang

^{3*}selvi.yona@gmail.com

Abstract

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a strategic role in supporting economic growth and employment absorption at the local and national levels. However, many MSMEs still face challenges related to unstructured sales systems and limited human resource competencies, which affect business performance. This community service activity aims to develop a structured and simple digital-based sales system to improve the competence and performance of human resources at MSME Panukuik Abi Lubuk Minturun. The method used includes needs analysis through observation and interviews, sales system design, training and simulation, implementation assistance, and evaluation. The results show that the application of a structured sales system improves transaction recording accuracy, increases the use of digital technology, and enhances the effectiveness and measurability of human resource performance. The activity also strengthens participants' understanding and skills in managing sales data to support better decision-making. Overall, the development of a simple digital sales system accompanied by training and mentoring has a positive impact on improving human resource competence and performance, and can serve as a strategic model for similar MSMEs in adopting digital transformation sustainably.

Keywords: sales system, human resource competence, human resource performance, digital transformation

Abstrak

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan penyerapan tenaga kerja. Namun, masih banyak UMKM yang menghadapi permasalahan berupa sistem penjualan yang belum terstruktur serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, sehingga berdampak pada kinerja usaha. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk mengembangkan sistem penjualan yang terstruktur dan berbasis digital sederhana guna meningkatkan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia pada UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun. Metode pelaksanaan meliputi analisis kebutuhan melalui observasi dan wawancara, perancangan sistem penjualan, pelatihan dan simulasi, pendampingan implementasi, serta evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan sistem penjualan yang dikembangkan mampu meningkatkan kerapian dan akurasi pencatatan transaksi, mendorong pemanfaatan teknologi digital, serta meningkatkan efektivitas dan keterukuran kinerja sumber daya manusia. Selain itu, pelatihan dan pendampingan memberikan peningkatan pemahaman dan keterampilan mitra dalam mengelola data penjualan untuk mendukung pengambilan keputusan usaha. Dengan demikian, pengembangan sistem penjualan berbasis digital yang sederhana dan aplikatif terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia UMKM, serta berpotensi diterapkan pada UMKM sejenis secara berkelanjutan.

Kata kunci: sistem penjualan, kompetensi sumber daya manusia, kinerja sumber daya manusia, digitalisasi.

1. Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor strategis yang berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional serta penyerapan tenaga kerja, khususnya di tingkat daerah. Keberadaan UMKM tidak hanya menjadi sumber pendapatan masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan ekonomi lokal dan ketahanan ekonomi nasional [1]. Namun, keberlanjutan UMKM sangat dipengaruhi oleh kemampuan internal usaha dalam mengelola sumber daya, terutama sumber daya manusia dan sistem penjualan yang digunakan.

Secara konseptual, sistem penjualan merupakan serangkaian prosedur yang saling terintegrasi mulai dari proses penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, hingga pelaporan penjualan yang digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial [2]. Sistem penjualan yang baik memungkinkan pelaku usaha mengendalikan alur transaksi, meningkatkan efisiensi operasional, serta memantau kinerja usaha secara berkelanjutan. Dalam konteks UMKM, sistem penjualan tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian dan evaluasi kinerja sumber daya manusia.

Perkembangan teknologi informasi mendorong sistem penjualan bertransformasi ke arah pemanfaatan digital. Digitalisasi penjualan memungkinkan pelaku UMKM melakukan pencatatan transaksi secara real-time, menyimpan data penjualan dengan lebih akurat, serta memperluas jangkauan pasar melalui media digital dan platform daring [3]. Pemanfaatan teknologi digital dalam sistem penjualan juga memberikan nilai tambah berupa kemudahan analisis data penjualan, yang dapat digunakan untuk merancang strategi pemasaran dan meningkatkan daya saing usaha. Namun demikian, adopsi teknologi digital pada UMKM sering kali terkendala oleh keterbatasan pemahaman dan kesiapan sumber daya manusia. Dalam era digital, sistem penjualan semakin terhubung dengan platform digital yang memungkinkan integrasi antara data pelanggan, stok barang, dan analitik penjualan. Digitalisasi sistem ini tidak hanya mempermudah transaksi tetapi juga memberikan dasar bagi UMKM untuk meningkatkan cakupan pasar dan melacak performa usaha secara real-time. Penelitian terkait digitalisasi dan pengelolaan sistem pada UMKM menekankan bahwa adopsi sistem digital meningkatkan efisiensi operasional dan performa penjualan [4].

Pemanfaatan digital dalam penjualan UMKM mencakup penggunaan perangkat lunak Point of Sale (POS), marketplace, media sosial, dan platform digital lain yang mendukung transaksi serta pencatatan otomatis. Studi empiris menunjukkan bahwa digitalisasi penjualan melalui media sosial

dan sistem pembayaran digital dapat secara signifikan meningkatkan volume penjualan dan efisiensi proses [4]. Selain itu, kajian literature review pada digitalisasi menunjukkan bahwa kompetensi SDM sangat memengaruhi keberhasilan penerapan digitalisasi di UMKM, terutama pada alur pencatatan dan pemrosesan data secara digital [5]. Penelitian ini menekankan bahwa kemampuan SDM untuk memahami alur digital menjadi prasyarat dalam keberhasilan transformasi digital, termasuk dalam pengelolaan data akuntansi dan penjualan. Digitalisasi pada UMKM juga bukan sekadar teknologi tetapi mencakup kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan, meningkatkan akses data dan mempercepat pengambilan keputusan. Studi lain menekankan bahwa adanya integrasi pemasaran digital dan inovasi produk, didukung oleh SDM yang mampu membaca data digital, membantu UMKM meningkatkan keunggulan kompetitifnya di pasar [6].

Keberhasilan penerapan sistem penjualan berbasis digital sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia yang mengelolanya. Kompetensi sumber daya manusia mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien [7]. Menurut [8], kompetensi yang baik akan tercermin dalam peningkatan kinerja, yang ditunjukkan melalui ketepatan kerja, kecepatan pelayanan, serta kemampuan memanfaatkan teknologi dalam mendukung proses bisnis. Dengan demikian, pengembangan kompetensi sumber daya manusia menjadi prasyarat utama dalam optimalisasi sistem penjualan berbasis digital.

Kompetensi SDM meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melakukan tugas secara efektif. Dalam konteks transformasi digital, kompetensi yang diperlukan tidak hanya mencakup keterampilan teknis tetapi juga kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi. Studi pengabdian menunjukkan bahwa pelatihan pengelolaan SDM di era digital mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia UMKM melalui peningkatan pemahaman alat digital dan teknik manajemen modern [9].

UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun merupakan usaha kuliner tradisional yang memiliki potensi pasar yang cukup besar serta produk yang bernilai budaya lokal. Namun, sistem penjualan yang masih bersifat konvensional dan minim pemanfaatan teknologi digital menyebabkan pencatatan transaksi, pengelolaan data penjualan, serta evaluasi kinerja sumber daya manusia belum berjalan secara optimal. Kondisi ini berdampak pada terbatasnya jangkauan pemasaran serta rendahnya efektivitas dan produktivitas kerja sumber daya manusia.

Kinerja SDM mencerminkan bagaimana individu melakukan pekerjaan dan menghasilkan output yang

berkualitas. Dalam UMKM, kinerja SDM dapat diukur melalui kemampuan pencatatan penjualan yang akurat, kecepatan pelayanan, respons terhadap pelanggan, serta kemampuan mengelola data digital [10]. Interaksi antara kompetensi SDM dan pemanfaatan digital berkontribusi terhadap peningkatan kinerja secara keseluruhan. Penelitian menunjukkan bahwa ketika SDM memiliki keterampilan teknologi digital, performa penjualan UMKM meningkat melalui proses yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pasar [11]. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan SDM untuk menggunakan teknologi digital berkontribusi langsung terhadap kinerja penjualan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan keberlanjutan usaha UMKM.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun meliputi belum adanya sistem penjualan yang terstruktur, rendahnya pemanfaatan teknologi digital, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem penjualan dan mengelola data transaksi. Padahal, pengembangan sistem penjualan berbasis digital yang sederhana dan sesuai dengan karakteristik UMKM dapat menjadi sarana strategis untuk meningkatkan kompetensi kerja, memperbaiki kinerja sumber daya manusia, serta mendukung pengambilan keputusan usaha yang lebih tepat [10].

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini difokuskan pada pengembangan sistem penjualan yang diarahkan tidak hanya untuk meningkatkan aspek pemasaran, tetapi juga untuk memperbaiki kinerja sumber daya manusia di UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun. Melalui pendampingan dan pelatihan yang berorientasi pada penerapan sistem penjualan yang terstruktur, diharapkan terjadi peningkatan efektivitas kerja, kualitas pelayanan, serta kemampuan evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Pendekatan penguatan kinerja sumber daya manusia melalui pendampingan dinilai mampu mendorong profesionalisme dan keberlanjutan UMKM secara lebih sistematis [12].

2. Metode Pengabdian Masyarakat

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan pada UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun dengan tujuan meningkatkan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia melalui pengembangan sistem penjualan yang terstruktur. Metode pelaksanaan dirancang secara sistematis dan partisipatif agar solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mitra dan dapat diterapkan secara berkelanjutan.

2.1. Tahap Analisis Kebutuhan dan Identifikasi Permasalahan

Tahap awal dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara langsung dengan pemilik serta pekerja UMKM. Observasi difokuskan pada proses penjualan yang berjalan, metode pencatatan transaksi, pembagian tugas, serta alur pelayanan kepada pelanggan. Wawancara dilakukan terhadap 3 orang pelaku UMKM untuk menggali permasalahan utama terkait kompetensi dan kinerja kerja. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menentukan kebutuhan pengembangan sistem penjualan dan materi pelatihan yang relevan.

2.2. Tahap Perancangan Sistem Penjualan

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, tim pengabdian menyusun rancangan sistem penjualan sederhana yang mencakup format pencatatan transaksi, alur kerja penjualan, dan pembagian peran sumber daya manusia. Sistem dirancang dalam bentuk template manual dan digital sederhana yang mudah digunakan oleh mitra. Rancangan ini diuji secara internal oleh tim pengabdian sebelum diterapkan kepada mitra untuk memastikan kesesuaian dengan kondisi UMKM.

2.3. Tahap Praktikum dan Simulasi

Tahap praktikum dilakukan melalui: (1). Metode simulasi, yaitu peserta mempraktikkan secara langsung penggunaan sistem penjualan dengan contoh transaksi harian; (2). Studi kasus, berupa permasalahan penjualan yang sering dihadapi UMKM, kemudian peserta diminta menyelesaikannya menggunakan sistem yang telah dirancang; (3). Tanya jawab dan latihan/praktik, untuk memastikan setiap peserta mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Praktikum dilakukan selama ±4 jam, dengan volume latihan minimal 10 simulasi transaksi per peserta.

2.4. Tahap Pendampingan dan Implementasi

Setelah pelatihan dan praktikum, dilakukan pendampingan selama 2 minggu untuk memonitor penerapan sistem penjualan dalam aktivitas usaha sehari-hari. Pendampingan dilakukan melalui kunjungan langsung dan komunikasi daring. Pada tahap ini, tim pengabdian memberikan umpan balik serta melakukan penyesuaian teknis jika ditemukan kendala dalam pelaksanaan.

2.5. Tahap Evaluasi dan Analisis Data

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan pengabdian. Data evaluasi diperoleh dari: (1). Hasil observasi kinerja sumber daya manusia; (2). tingkat kerapian dan konsistensi pencatatan penjualan; (3). hasil wawancara singkat dengan mitra.

Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk menilai perubahan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia setelah penerapan sistem penjualan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan pada UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun yang berlokasi di Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia melalui pengembangan sistem penjualan berbasis digital yang sederhana dan aplikatif. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut.

3.1 Tahap Pertama: Survei Awal

Tahap awal kegiatan dilakukan dengan melakukan survei lapangan ke lokasi UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun. Survei ini dilaksanakan oleh tim pengabdian yang terdiri dari dosen dan melibatkan beberapa mahasiswa. Pada tahap ini, tim melakukan observasi terhadap proses penjualan yang berjalan, sistem pencatatan transaksi, serta alur pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, dilakukan diskusi awal dengan pemilik usaha untuk mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi UMKM, khususnya terkait sistem penjualan, pemanfaatan teknologi digital, dan kinerja sumber daya manusia. Gambar 1 adalah foto saat survei lapangan.



Gambar 1. Survei Lapangan

3.2 Tahap Kedua: Screening dan Persiapan Kegiatan
Tahap selanjutnya adalah screening kegiatan, yang meliputi persiapan materi, penentuan narasumber, serta pembagian tugas panitia pelaksana. Pada tahap ini, tim pengabdian menyiapkan materi pelatihan terkait konsep sistem penjualan, pemanfaatan teknologi digital sederhana, serta kaitannya dengan peningkatan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia. Selain itu, dilakukan pengecekan peralatan dan perlengkapan pendukung kegiatan agar pelaksanaan PKM dapat berjalan dengan lancar.

3.3 Tahap Ketiga: Implementasi Kegiatan

Tahap implementasi merupakan inti dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Kegiatan diawali dengan sesi wawancara mendalam dengan pemilik dan pekerja UMKM untuk menggali pemahaman awal terkait sistem penjualan dan penggunaan teknologi digital. Selanjutnya, tim pengabdian memberikan sosialisasi dan pelatihan mengenai pengembangan sistem penjualan yang terstruktur, mulai dari pencatatan transaksi, pengelolaan data penjualan, hingga pemanfaatan media digital sederhana dalam proses penjualan.

Pada tahap ini, peserta juga diberikan kesempatan untuk mempraktikkan langsung penggunaan sistem penjualan yang telah dirancang melalui simulasi transaksi penjualan. Kegiatan diakhiri dengan dokumentasi dan penyelesaian administrasi sebagai bagian dari penutup kegiatan.

3.4 Tahap Keempat: Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman dan perubahan kinerja mitra setelah pelaksanaan PKM. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah penerapan sistem penjualan berbasis digital. Hasil evaluasi disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Evaluasi

No	Sebelum Penerapan Sistem Penjualan	Penerapan Setelah Penerapan Sistem Penjualan
1	Pencatatan penjualan belum terstruktur dan masih manual	Pencatatan penjualan lebih rapi dan terstruktur
2	Pemanfaatan teknologi digital masih sangat terbatas	Mulai memanfaatkan media digital dalam penjualan
3	Data penjualan sulit dianalisis untuk evaluasi usaha	Data penjualan lebih mudah dianalisis
4	Kinerja SDM belum optimal dan sulit diukur	Kinerja SDM lebih terukur dan efektif

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mitra terhadap sistem penjualan serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola aktivitas penjualan secara lebih efektif dan efisien.

3.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa pengembangan sistem penjualan berbasis digital memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia pada UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun. Sistem penjualan yang terstruktur membantu mitra dalam mengelola transaksi dan data penjualan secara lebih sistematis, sehingga memudahkan proses evaluasi dan pengambilan keputusan usaha.

Pemanfaatan teknologi digital sederhana juga berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja sumber daya manusia, terutama dalam hal pencatatan transaksi dan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa sistem penjualan berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja usaha apabila didukung oleh kompetensi sumber daya manusia yang memadai. Dengan adanya pendampingan dan pelatihan, mitra mampu meningkatkan keterampilan dan pemahaman dalam mengoperasikan sistem penjualan, sehingga kinerja usaha secara keseluruhan menjadi lebih optimal.

4. Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan pada UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun berhasil mencapai tujuan utama, yaitu meningkatkan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia melalui pengembangan sistem penjualan yang lebih terstruktur dan berbasis digital. Hasil kegiatan menunjukkan adanya perbaikan dalam pencatatan transaksi penjualan, peningkatan pemanfaatan teknologi digital sederhana, serta peningkatan efektivitas kerja sumber daya manusia dalam mengelola proses penjualan dan pelayanan kepada pelanggan.

Penerapan sistem penjualan yang dikembangkan mampu membantu mitra dalam mengelola data penjualan secara lebih rapi dan sistematis, sehingga memudahkan evaluasi usaha dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Selain itu, kegiatan pelatihan dan pendampingan yang dilakukan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman dan keterampilan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem penjualan, yang tercermin dari meningkatnya kinerja kerja dan kedisiplinan dalam menjalankan aktivitas usaha. Hasil pengabdian ini memiliki potensi aplikasi yang luas, khususnya bagi UMKM sejenis yang masih menggunakan sistem penjualan konvensional. Implementasi sistem penjualan sederhana berbasis digital dapat menjadi langkah awal dalam meningkatkan profesionalisme pengelolaan usaha dan daya saing UMKM. Implikasi dari kegiatan ini menunjukkan bahwa penguatan kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan sistem penjualan dan digitalisasi usaha.

Sebagai tindak lanjut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan pendampingan, baik dari sisi pengembangan sistem penjualan yang lebih terintegrasi maupun peningkatan kompetensi lanjutan, seperti analisis data penjualan dan pemasaran digital. Pendampingan berkelanjutan diharapkan dapat mendorong kemandirian UMKM serta meningkatkan keberlanjutan dan pertumbuhan usaha dalam jangka Panjang.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Putra Indonesia YPTK Padang yang telah memfasilitasi dan mendukung terselenggaranya kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak UMKM Panukuik Abi Lubuk Minturun yang telah bersedia menerima tim pengabdian, meluangkan waktu untuk pelaksanaan kegiatan, serta memberikan keterbukaan dalam penyediaan data dan informasi

yang dibutuhkan selama proses pendampingan dan pelatihan.

Daftar Rujukan

- [1] Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, Laporan Kinerja Kementerian Koperasi dan UKM Tahun 2023, Jakarta: KemenKopUKM RI, 2023.
- [2] Kotler and Keller, *Marketing Management*. UK: Pearson Education, 2016.
- [3] Laudon and Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 15th ed.* Harlow, UK: Pearson Education, 2018.
- [4] S. Silaban, Silaban, "The impact of digitalization on sales performance of MSMEs," *J. Econ. Manag.*, vol. 12, no. 1, pp. 45–55, 2025.
- [5] Kk. Munandar, Wijaya, "Digitalization and human resource competence in MSMEs: A systematic literature review," *Akuntoteknologi J. Ilm. Akunt. dan Teknol.*, vol. 15, no. 2, pp. 101–112, 2023.
- [6] R. P. W. Haryadi, A. Mustofa, "Integration of digital marketing, product innovation, and human resource competence to improve MSME competitiveness," *SENTRI J. Ris. Ilm.*, vol. 3, no. 4, pp. 210–221, 2024.
- [7] L. M. Spencer and S. M. Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance*. NY, USA: John Wiley & Sons, 1993.
- [8] Dessler, *Human Resource Management*, 16th ed. B. USA: Pearson Education, 2020.
- [9] R. P. H. Hamsal, A. Hidayat, "Human resource management training in the digital era for MSMEs," *IJTIMA' J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 4, no. 2, pp. 87–94, 2024.
- [10] Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Indonesia: Bumi Aksara, 2019.
- [11] S. A. Ladewi, N. Sabrina, *Optimizing MSME performance through digital competence of human resources*. 2025.
- [12] Mardikanto, *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung, Indonesia: : Alfabeta, 2014.