

## EFEKTIFITAS IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN SDM PADA PRODUKTIVITAS KARYAWAN BAGIAN PENJUALAN

Ni Wayan Fitriana Ayu Lestari<sup>1</sup>, Suwandi<sup>2</sup>, Turini<sup>3</sup>, Bilal Dewnsyah<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Catur Insan Cendekia

[niwayan.lestari@cic.ac.id](mailto:niwayan.lestari@cic.ac.id)<sup>1</sup>, [suwandi@cic.ac.id](mailto:suwandi@cic.ac.id)<sup>2</sup>, [turini@cic.ac.id](mailto:turini@cic.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada produktivitas karyawan bagian penjualan di PT. Sophie Cosmetic Cirebon. Pengembangan SDM mencakup berbagai program pelatihan, peningkatan keterampilan, dan pengembangan kompetensi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 20 karyawan bagian penjualan dan 1 manajer SDM di PT. Sophie Cosmetic Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pengembangan SDM di PT. Sophie Cosmetic Cirebon secara umum efektif dalam meningkatkan produktivitas karyawan bagian penjualan. Karyawan yang terlibat dalam program pengembangan SDM melaporkan peningkatan signifikan dalam kemampuan menjual, komunikasi, dan pemahaman produk. Implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya perencanaan dan pelaksanaan program pengembangan SDM yang terstruktur dan berkelanjutan untuk mencapai hasil yang optimal.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pengembangan SDM, Produktivitas Karyawan, Penjualan.

### Abstract

This research aims to evaluate the effectiveness of the implementation of human resource development (HR) on the productivity of sales employees at PT. Sophie Cosmetic Cirebon. HR development includes various training programs, skills improvement and competency development aimed at improving employee capabilities and performance. The research method used is qualitative with a case study approach. Data was obtained through in-depth interviews with 20 sales employees and 1 HR manager at PT. Sophie Cosmetic Cirebon. The research results show that the implementation of HR development at PT. Sophie Cosmetic Cirebon is generally effective in increasing the productivity of sales employees. Employees involved in HR development programs report significant improvements in sales skills, communication and product understanding. The implications of this research highlight the importance of planning and implementing a structured and sustainable HR development program to achieve optimal results.

**Keywords:** Effectiveness, HR Development, Employee Productivity, Sales.

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dan terus meningkatkan kinerja mereka. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan melakukan pengembangan sumber daya

manusia (SDM) yang efektif. Pengembangan SDM yang baik akan menghasilkan karyawan yang kompeten dan berdaya saing, sehingga dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap produktivitas perusahaan (Anggreani, 2021). PT. Sophie Cosmetic Cirebon, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang

kosmetik, menyadari pentingnya pengembangan SDM dalam rangka meningkatkan produktivitas karyawan, khususnya pada bagian penjualan (Iskandar, 2018).

Pengembangan SDM mencakup berbagai kegiatan, seperti pelatihan, *workshop*, seminar, dan program pengembangan keterampilan lainnya (Köchling & Wehner, 2020). Tujuan dari pengembangan SDM adalah untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan agar mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien (Swanson, 2022). Di PT. Sophie Cosmetic Cirebon, program pengembangan SDM telah diimplementasikan secara berkelanjutan dengan harapan dapat meningkatkan produktivitas karyawan bagian penjualan. Produktivitas karyawan bagian penjualan sangat krusial bagi perusahaan, mengingat mereka berperan langsung dalam penjualan produk dan peningkatan pendapatan perusahaan (Agitha et al., 2023).

Meskipun berbagai program pengembangan SDM telah dilaksanakan, masih terdapat tantangan yang dihadapi dalam mengukur efektivitas dari program-program tersebut. Salah satu tantangan utama adalah bagaimana memastikan bahwa pelatihan dan pengembangan yang diberikan benar-benar berdampak positif terhadap produktivitas karyawan (Piwowar-Sulej, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi pengembangan SDM pada produktivitas karyawan bagian penjualan di PT. Sophie Cosmetic Cirebon.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana program pengembangan SDM yang telah diimplementasikan mampu meningkatkan produktivitas karyawan bagian penjualan (Rapp et al., 2020). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi manajemen perusahaan dalam merancang dan melaksanakan program pengembangan SDM yang lebih efektif di masa mendatang (Damayanti et al., 2024). Dengan demikian, PT. Sophie Cosmetic Cirebon dapat terus meningkatkan daya saingnya di pasar kosmetik yang semakin kompetitif. Disamping itu,

penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program pengembangan SDM di perusahaan (Yudha et al., 2023). Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, perusahaan dapat melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap program yang sudah ada. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas program pengembangan SDM dan pada akhirnya berdampak positif terhadap produktivitas karyawan (Yudha et al., 2023).

Berikut ini adalah data Penjualan Produk (*By Brand*) sebelum dilakukannya pengembangan SDM pada PT. Sophie Cosmetic Cirebon:

**Tabel 1. Kinerja Penjualan Cosmetic per Brand (Januari-Maret 2024)**

No.	Nama Brand	Kinerja Januari s/d Maret 2024		
		Januari	Februari	Maret
<b>Rp.</b>				
1	Acnes Selsun	825.600	585.700	1.357.074
2	Caplang	789.500	661.600	805.600
3	Daun Ijo	2.978.136	2.018.400	3.493.000
4	Daun Indah	10.042.256	12.447.117	14.964.397
5	Delia	1.763.500	917.800	873.800
6	Ermina	8.621.681	6.664.067	6.688.483
7	Flimty	392.000	313.500	150.000
8	Focchakre	158.900	550.800	550.600
9	Implora	6.618.961	5.506.609	5.519.560
10	Inez	7.197.550	3.701.666	2.816.550
11	Johnson & Johnson	317.200	457.900	347.800
12	Kino	2.006.603	1.574.300	2.044.951
13	Makarizo	1.957.500	2.607.900	2.670.200
14	Maybelline	10.626.400	9.303.100	11.173.300
15	Natur	107.200	357.900	176.100
16	Sari Ayu	479.500	543.300	510.500
17	Scarlett	15.847.817	14.780.244	14.554.996
18	Shinzui	1.557.998	1.070.250	975.299
19	Unilever	13.662.028	10.066.417	9.868.668
20	Wardah	50.892.511	51.262.891	57.544.938
21	Y.O.U	84.375.765	73.704.337	51.356.788
<b>TOTAL PENJUALAN</b>		<b>221.218.606</b>	<b>199.095.798</b>	<b>188.442.604</b>

Sumber : Data diolah

Dari Tabel 1 tersebut di atas dapat dilihat terjadinya penurunan dalam hal produktivitas penjualan *cosmetic* per Brand pada PT. Sophie Cosmetic Cirebon. Hal tersebut yang mengakibatkan perusahaan melakukan pengembangan SDM yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas bagian penjualan.

**2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengevaluasi efektivitas implementasi

pengembangan sumber daya manusia (SDM) pada produktivitas karyawan bagian penjualan di PT. Sophie Cosmetic Cirebon. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan pandangan karyawan serta manajer terhadap program pengembangan SDM yang telah dilaksanakan. Studi kasus dipilih karena fokus penelitian ini adalah pada satu organisasi spesifik, sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai konteks dan dinamika internal perusahaan.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 18 karyawan bagian penjualan dan 1 manajer SDM di PT. Sophie Cosmetic Cirebon. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan panduan wawancara yang fleksibel untuk memungkinkan eksplorasi lebih lanjut terhadap jawaban responden. Pertanyaan wawancara dirancang untuk mengungkap pengalaman karyawan dan manajer terkait program pengembangan SDM, dampak program tersebut terhadap produktivitas kerja, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program.

**Tabel 2. Tabel Tanya Jawab Hasil Wawancara**

No.	Pertanyaan Untuk Bagian Penjualan	Jawaban	Keterangan
1.	Seberapa sering Anda mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan dalam setahun terakhir?	Kami mengikuti pelatihan sebanyak 3 kali dalam setahun terakhir	Narasumber : Karyawan bagian Penjualan PT. Sophie Cosmetic Cirebon
2.	Jenis pelatihan apa yang paling membantu Anda dalam pekerjaan sehari-hari?	Pelatihan teknis tentang penggunaan sistem penjualan adalah yang paling membantu saya dalam pekerjaan sehari-hari.	
3.	Bagaimana Anda menilai efektivitas pelatihan yang telah Anda ikuti?	Kami menilai pelatihan tersebut sangat efektif karena meningkatkan keterampilan teknis saya dan membuat saya lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan.	
4.	Apakah Anda merasa ada peningkatan dalam produktivitas kerja Anda setelah mengikuti pelatihan? Jika ya, dalam aspek apa saja?	Ya, kami merasa produktivitas meningkat, terutama dalam kecepatan menyelesaikan transaksi penjualan dan menangani keluhan pelanggan.	
5.	Seberapa penting Anda menilai pengembangan soft skills dalam meningkatkan kinerja Anda?	Kami menilai pengembangan soft skills sangat penting karena membantu kami berkomunikasi lebih baik dengan rekan kerja dan pelanggan, serta meningkatkan kemampuan kerjasama tim.	
6.	Bagaimana dukungan manajemen terhadap program pengembangan SDM di perusahaan ini?	Manajemen sangat mendukung program pengembangan SDM dengan menyediakan sumber daya yang diperlukan dan selalu mendorong kami untuk mengikuti pelatihan.	

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Penerapan Pengembangan SDM di PT. Sophie Cosmetic Cirebon

Implementasi program pengembangan SDM di PT. Sophie Cosmetic Cirebon mencakup pelatihan teknis, pengembangan *soft skills*, dan program mentoring. Pelatihan teknis berfokus pada peningkatan keterampilan operasional, sementara pengembangan *soft skills* menitikberatkan pada komunikasi, kepemimpinan, dan kerja tim. Program mentoring bertujuan untuk memberikan bimbingan langsung dari manajer atau senior kepada karyawan baru. PT. Sophie Cosmetic Cirebon telah mengimplementasikan program pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang komprehensif untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan bagian penjualan. Program ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik karyawan dalam meningkatkan keterampilan teknis dan *soft skills* mereka. Dengan demikian, perusahaan berharap dapat menciptakan tim penjualan yang lebih kompeten, termotivasi, dan siap menghadapi tantangan pasar yang terus berkembang.

Salah satu komponen utama dari program pengembangan SDM di PT. Sophie Cosmetic Cirebon adalah pelatihan teknis. Pelatihan ini meliputi penggunaan sistem penjualan terbaru, teknik pemasaran *digital*, dan keterampilan analisis data penjualan. Melalui pelatihan teknis ini, karyawan diharapkan dapat menguasai alat dan teknologi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Pelatihan ini dilakukan secara berkala dan melibatkan pelatih profesional serta ahli dari industri terkait. Selain pelatihan teknis, PT. Sophie Cosmetic Cirebon juga fokus pada pengembangan *soft skills* karyawan. Program ini mencakup pelatihan komunikasi efektif, kepemimpinan, kerjasama tim, dan manajemen waktu. *Soft skills* dianggap penting karena membantu karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan, menyelesaikan konflik, dan bekerja secara kolaboratif dalam tim. Perusahaan mengadakan *workshop* dan seminar yang diisi oleh pakar di bidangnya untuk memastikan karyawan mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan.

Dalam melakukan penerapan pengembangan SDM bagian penjualan, PT. Sophie Cosmetic Cirebon melakukannya melalui 4 (empat) tahapan yaitu: analisis kebutuhan, perencanaan program pengembangan, pelaksanaan program serta evaluasi.

### 3.1.1. Analisis Kebutuhan

Tahap pertama yang dilakukan oleh PT. Sophie Cosmetic Cirebon dalam melakukan penerapan pengembangan SDM adalah melakukan analisis kebutuhan untuk mengidentifikasi keterampilan dan kompetensi yang diperlukan oleh karyawan bagian penjualan. Salah satu dasar analisis pada proses ini adalah terjadinya penurunan produktivitas bagian penjualan pada bulan Januari, Februari dan Maret 2024.

### 3.1.2. Perencanaan Program Pengembangan

Setelah kebutuhan diidentifikasi, PT. Sophie Cosmetic Cirebon merencanakan program pengembangan yang sesuai. Pemilihan jenis pelatihan yang diperlukan seperti pelatihan

teknis untuk sistem penjualan atau pengembangan *soft skills* seperti komunikasi dan kepemimpinan, menjadi target utama dalam tahapan ini. Selain itu, perusahaan menetapkan tujuan program, menentukan jadwal pelatihan, dan memilih instruktur atau pelatih yang kompeten.

### 3.1.3. Pelaksanaan Program

Pelatihan teknis yang dilakukan oleh PT. Sophie Cosmetic Cirebon yaitu *workshop*, kursus *online*, serta sesi pelatihan langsung yang difasilitasi oleh instruktur profesional. Pengembangan *soft skills* dilakukan melalui seminar, lokakarya, dan kegiatan pembelajaran interaktif. Seluruh karyawan bagian penjualan yang terlibat mendapatkan kesempatan untuk berpartisipasi dan belajar secara efektif.

### 3.1.4. Evaluasi

Tahap terakhir yang dilakukan adalah evaluasi dan pemantauan untuk mengukur efektivitas program pengembangan SDM. Evaluasi dilakukan melalui berbagai metode, seperti penilaian kinerja pasca-pelatihan, survei kepuasan karyawan, dan wawancara *feedback*. Berdasarkan hasil evaluasi, PT. Sophie Cosmetic Cirebon dapat melakukan penyesuaian atau perbaikan pada program pengembangan SDM yang ada untuk memastikan keberlanjutan dan relevansinya di masa depan.

## 3.2. Manfaat Pengembangan SDM bagian Penjualan di PT. Sophie Cosmetic Cirebon

Pengembangan SDM di PT. Sophie Cosmetic Cirebon memberikan manfaat signifikan dalam peningkatan keterampilan teknis karyawan bagian penjualan. Melalui pelatihan teknis yang berfokus pada penggunaan sistem penjualan terbaru, karyawan menjadi lebih mahir dalam mengoperasikan perangkat lunak dan alat-alat penjualan. Selain keterampilan teknis, pengembangan SDM juga berfokus pada peningkatan *soft skills* karyawan. Program pelatihan komunikasi, kepemimpinan, dan kerjasama tim membantu karyawan berinteraksi dengan pelanggan dan rekan kerja dengan lebih efektif. Keterampilan ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang

harmonis dan kolaboratif, serta membantu karyawan menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif. Hal tersebut berdampak pada suasana kerja yang lebih positif dan produktif tercipta di seluruh tim penjualan.

Salah satu manfaat utama dari pengembangan SDM adalah peningkatan produktivitas karyawan bagian penjualan. Dengan keterampilan teknis dan *soft skills* yang lebih baik, karyawan dapat bekerja lebih efisien dan efektif. Mereka mampu mencapai target penjualan dengan lebih cepat dan memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan. Data penjualan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah dan kualitas penjualan setelah implementasi program pengembangan SDM.

**Tabel 3. Kinerja Penjualan Cosmetic per Brand (Mei-Juli 2024)**

No.	Nama Brand	2024		
		Mei	Juni	Juli
<b>Rp.</b>				
1	Acnes Selsun	924.672	907.835	1.357.074
2	Caplang	884.240	1.025.480	805.600
3	Daun Ijo	3.335.512	3.128.520	3.493.000
4	Daun Indah	11.247.327	10.007.430	14.964.397
5	Delia	1.975.120	1.422.590	873.800
6	Emina	9.656.283	10.329.304	6.688.483
7	Flimty	439.040	485.925	150.000
8	Foccalure	177.968	853.740	550.600
9	Imploira	7.413.236	8.535.244	5.519.560
10	Inez	8.061.256	7.980.643	2.816.550
11	Johnson & Johnson	355.264	709.745	347.800
12	Kino	2.247.395	2.440.165	2.044.951
13	Makarizo	2.192.400	4.042.245	2.670.200
14	Maybelline	11.901.568	9.090.450	11.173.300
15	Natur	120.064	554.745	176.100
16	Sari Ayu	537.040	842.115	510.500
17	Scarlett	17.749.555	15.678.000	14.554.996
18	Shinzui	1.744.958	1.658.888	975.299
19	Unilever	15.301.471	15.602.946	9.868.668
20	Wardah	56.999.612	60.328.900	57.544.938
21	Y.O.U	94.500.857	93.444.200	125.220.500
<b>TOTAL PENJUALAN</b>		247.764.839	249.069.110	262.306.316

Sumber : Data diolah

Dari Tabel 3 tersebut di atas, kinerja penjualan *cosmetic* PT. Sophie Cosmetic Cirebon mengalami peningkatan. Sebagai perbandingan, total Penjualan Bulan Januari s/d Maret 2024 adalah sebesar Rp. 608.757.008, sementara itu total Penjualan Bulan Mei s/d Juli 2024 adalah sebesar Rp. 759.140.265. Dalam hal ini terjadi peningkatan penjualan sebesar Rp. 150.383.257 (24,70%).

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program pengembangan sumber daya manusia (SDM) di PT. Sophie Cosmetic Cirebon telah berhasil meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan bagian penjualan. Pelatihan teknis yang diberikan membantu karyawan menjadi lebih mahir dalam menggunakan sistem penjualan dan teknologi terkait, yang secara langsung berdampak pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja mereka. Pengembangan *soft skills* seperti komunikasi, kepemimpinan, dan kerjasama tim juga menunjukkan hasil positif. Karyawan yang mengikuti program pengembangan SDM mampu berinteraksi dengan pelanggan dan rekan kerja dengan lebih baik, menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif. Hal ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas karyawan dan pencapaian target penjualan. Dari Tabel 3 di atas terdapat kenaikan produktivitas sebesar Rp. 150.383.257 (24,70%), perbandingan antara Penjualan bulan Januari-Maret 2024 dengan Bulan Mei-Juli 2024.

Investasi perusahaan dalam pengembangan SDM juga berdampak positif pada motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Karyawan merasa dihargai dan didukung oleh perusahaan, yang meningkatkan loyalitas dan dedikasi mereka. Pengembangan SDM yang efektif tidak hanya menguntungkan karyawan, tetapi juga pelanggan. Karyawan yang terampil dan termotivasi mampu memberikan layanan yang lebih baik dan responsif kepada pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hal tersebut berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan dan reputasi positif perusahaan di pasar.

Program pengembangan SDM juga mendorong adaptabilitas dan inovasi di antara karyawan bagian penjualan. Karyawan lebih siap menghadapi perubahan dan tantangan di pasar, serta lebih kreatif dalam mencari solusi dan strategi baru untuk meningkatkan penjualan. Dengan demikian, perusahaan dapat lebih cepat menanggapi tren pasar dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agitha, N., Husodo, A. Y., Afwani, R., & Al Anshary, F. M. (2023). The Design of E-Commerce System to Increase Sales Productivity of Home Industry in Indonesia. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 7(1), 70–76.
- Anggreani, T. F. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Swot: Strategi Pengembangan Sdm, Strategi Bisnis, Dan Strategi Msdm (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5), 619–629.
- Damayanti, N. E., Widyaningsih, D. S., Nugroho, S., & Panjaitan, O. W. O. (2024). ANALYSIS OF SUPPORTING AND HINDER FACTORS IN IMPROVING HUMAN RESOURCE COMPETENCE AT PALANGKA RAYA UNIVERSITY. *International Journal of Accounting, Management, Economics and Social Sciences (IJAMESC)*, 2(2), 416–425.
- Iskandar, D. (2018). Strategi peningkatan kinerja perusahaan melalui pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 23–31.
- Köchling, A., & Wehner, M. C. (2020). Discriminated by an algorithm: a systematic review of discrimination and fairness by algorithmic decision-making in the context of HR recruitment and HR development. *Business Research*, 13(3), 795–848.
- Piowar-Sulej, K. (2021). Human resources development as an element of sustainable HRM—with the focus on production engineers. *Journal of Cleaner Production*, 278, 124008.
- Rapp, A. A., Petersen, J. A., Hughes, D. E., & Ogilvie, J. L. (2020). When time is sales: the impact of sales manager time allocation decisions on sales team performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 40(2), 132–148.
- Swanson, R. A. (2022). *Foundations of human resource development*. Berrett-Koehler Publishers.
- Yudha, P. S., Wahyuningsih, R. S. H., & Widowati, R. (2023). Research Trends in Talent Management and Career Development: Why is Promotion Important?(Bibliometric Analysis). *Ekulibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 18(2), 190–202.