

Membangun Standar Kompetensi Retail Digital Indonesia

*Pembelajaran dari SKKNI-KKNI Ritel Modern
dan Arah Baru SKKNI-RKKNI Ritel Online*

Dr. Dasep Suryanto., AT., SH., MM., MIKom., PhD(c)

Wakil Ketua Umum APRINDO



Hello...

1. Dirut Bisa Jaya Indonesia
2. Penulis buku “Strategic Leadership Communication” 2025, “Speak to Lead” 2020 & “Effective Leadership Communication” 2019
3. Dosen Pascasarjana ITB Haji Agus Salim, Bukittinggi, Sumatera Barat
4. Former; HR & Legal Director, JVC – Vice President Government Relations, KLG.
5. Anggota Komite Tetap Pendidikan Vokasi, KADIN Indonesia
6. Anggota Komite Pelatihan dan Pengembangan SDM, DPN APINDO
7. Anggota DEWAN PENGUPAHAN Provinsi DKI Jakarta, 2019-2024
8. Anggota TRIPARTIT Nasional RI, 2020-2023, Kepres No. 13/M, 2020
9. Anggota tim kerja Lembaga PRODUKTIVITAS Nasional, Kementerian Ketenagakerjaan RI
10. Anggota Dewan Pengawas Asosiasi Profesi Produktivitas Indonesia (APPRODI)
11. Anggota Steering Committee Gerakan Nasional Indonesia Kompeten (GNIK)
12. Wakil Ketua Umum APRINDO (Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia)
13. Ketua tim perumus Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI-KKNI) RITEL
14. Direktur Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) MSDM Apindo Jaya
15. Direktur Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Insan Ritel Indonesia



The Indonesian Retailers Association (APRINDO) is a prominent trade organization that represents modern retail enterprises across Indonesia. Established in 1994, APRINDO is instrumental in influencing the retail sector, promoting collaboration between the business community and government, and advocating for beneficial policies.

The association's mission is to bolster the competitiveness of Indonesia's retail sector, promote sustainable growth, and tackle the challenges encountered by retailers in an evolving landscape.





Dr. H. Solihin, SH, MH, C.med, CAC

VICE CHAIRPERSON

The Federation of Asia-Pacific Retailers Associations (FAPRA)
www.fapra.net.

The Federation of Asia-Pacific Retailers Associations (FAPRA) was established in 1983 and officially inaugurated in 1989. The organization has engaged in numerous activities and evolved to address shared challenges within the retail sector, fostering the exchange of information and camaraderie, thereby enhancing trade development and improving the status of retailers and the livelihoods of individuals in the retail industry.

FAPRA has evolved into a consortium of retail associations unified by a singular objective – the exchange of information. In this context, one of FAPRA's notable initiatives is the biennial Asia-Pacific Retailers Convention and Exhibition (APRCE), which offers FAPRA members the chance to gain insights from experts and engage in networking with professionals throughout the Asia Pacific region.



China General Chamber of Commerce
(CGCC)
www.cgcc.org.cn



Fiji Retailers Association (FRA)
www.fra.org.fj



Hong Kong Retail Management Association
(HKRMA)
www.hkrma.org



Korea Retailers Association (KRA)



Chamber of Commerce and Industry of the
Kyrgyz Republic
www.en.cci.kg



Malaysia Retailers Association
www.mra.com.my



Mongolian National Chamber of Commerce &
Industry (MNCCI)
www.mongolchamber.mn



Myanmar Retailers Association (MMRA)
www.mmramyanmar.com



Retail NZ (incorporated)
www.retail.nz



Retailers Association of India (RAI)
rai.net.in



Indonesian Retail Merchants Association
(APRINDO)
www.aprindo.org



Japan Retailers Association (JRA)
www.japan-retail.or.jp



Philippine Retailers Association
www.philretailers.com



Singapore Retailers Association (SRA)
www.sra.org.sg



Sri Lanka Retailers' Association (SLRA)
www.slralk.lk



Retailers Association of Chinese Taipei
www.ract.org.tw



Thai Retailer Association (TRA)
www.thairetailer.com



Association of Vietnam Retailers



www.aprindo.org



[\(021\) 83707277](tel:(021)83707277)



Rasuna Office Park, Jakarta

Anggota APRINDO

> National Brand Store



AEON

Alfamart

A Alfamidi

aksesmu

az-ko

bpk
gunung
mulia

BOSS FOOD
SENTRA PANGAN NUSANTARA

Central

Chatime

Cindy

CIRCLE K

Diamond

DAN DAN
Fun Healthy Beauty

DEPO
BANGUNAN
SUPERMARKET BAHAN BANGUNAN

DAISO
JAPAN

electronic
city
Light UP your Moments

erafone

FamilyMart

FARMERS MARKET
fresh and friendly

guardian

GrandLucky
Superstore
Kami melayani anda 24 jam

HERO
The fresh food people

HokBen

hypermart
so much more...

INDOGROSIR

Indomaret

IKEA

informa
FURNISHINGS WITH Style

iStyle.id

Kem Chicks
Lifestyle Market

KRISBOW

K3MART

LAWSON
STATION

LOTTE
Grosir

METRO

Mitraio
BUILDING MATERIALS & HOME IMPROVEMENT

m
mothercare

MR.D.I.Y.
Always Low Prices

NAGA
PASAR SWALAYAN
Selalu harga murah

OPTIK
MELAWAI

OPTIK TUNGGAL
- established 1929 -

RANCH MARKET®
it's a balanced life

Ramayana

TIP TOP
SUPER INDO

TOYS KINGDOM
Creating Smiles

TRANSmart

PASARAYA
The Pride of Indonesia



www.aprindo.org



(021) 83707277



Rasuna Office Park, Jakarta

Anggota APRINDO

> Local Brand Store



Kebangkitan Ritel: Bertumbuh Bersama UMKM,
Bergerak ke Pasar Global

and many more...

PROFIL LPK dan LSP APRINDO

Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia memiliki Lembaga Pelatihan Kerja dan Lembaga Sertifikasi Profesi sejak tahun 2019 yaitu:

1. **LPK Solusi Insan Profesional**, Akta Notaris No. 5 Tanggal 29 Juni 2020
2. **LSP Insan Ritel Indonesia**, Akte Notaris nomor 01 Tanggal 02 Januari 2019, Lisensi BNSP nomor BNSP-LSP-1511-ID



Visi

Menjadi Pusat Pendidikan, Pelatihan Dan Sertifikasi Profesi terbesar di Indonesia

Misi

VOCATIONAL EDUCATIONAL TRAINING –

Menjadi pusat acuan penyelenggaraan pelatihan bagi tenaga kerja profesional dalam mengembangkan kompetensi dan karir.

CENTER OF EXCELLENCE –

Menjadi pusat pengkajian keilmuan dan keahlian berbasis kompetensi

NEST –

Menjadi wadah utama dalam menciptakan tenaga kerja yang kompeten dan berkualitas internasional



Alamat & Kontak

Gedung DPP APRINDO

Rasuna Office Park Tower 3
Lt. 4 Blok ZO no.3 & 6, Jl.
H.Rasuna Said, Kuningan,
Jakarta 12960.

Telp: +6221-8370 7277

Fax : +6221-8378 6378

Email: lsp.ritel@aprindo.org

Skema Pelatihan & Sertifikasi

Pelatihan Prakerja (6 modul)

Pelatihan Publik (15 modul)

Webinar dan Seminar

Sertifikasi BNSP (8 Skema)

- Operasional Pendukung Layanan Ritel
- Kasir Ritel Modern
- Pramuniaga
- Staff Penerima Barang (Receiving)
- Klaster Digital Marketing
- Store Manager
- Staff Visual Merchandising
- Store Supervisor

Jumlah Trainer & Asesor

48 orang

Jumlah Tempat Uji Kompetensi

69 Lokasi TUK

Jumlah Lulusan

Pelatihan Prakerja : 10.000 Peserta

Sertifikasi BNSP : 8.384 peserta

Klien

Kemenko Perekonomian – Prakerja, Perusahaan Anggota Aprindo, SMK Negeri maupun Swasta, ThisAble Foundation, ÜInternational Labour Organization, Job2Go Cari Ilmu.

Mengapa FGD Ini Penting ?

- Ekosistem ritel berubah sangat cepat
- Talenta skill gap makin lebar
- SKKNI Ritel Online 2025 sudah siap
- RKKNI harus mengantisipasi AI, Data, Omni-Channel
- Tanpa Kolaborasi → Indonesia tertinggal

Contents

- 1. Highlight SKKNI Ritel Modern**
- 2. Highlight KKNI Ritel Modern**
- 3. Analisis SKKNI Ritel Online 2025 + Usulan RKKNI**



PART 01

Highlight SKKNI Ritel Modern

Permenaker No. 16 Tahun 2018



Filosofi Penyusunan SKKNI Ritel Modern

“ Filosofi Penyusunan



Berbasis industri →
disusun oleh
asosiasi (APRINDO),
pelaku usaha,,
akademisi, dll.



Mengatur
kompetensi dari
Frontliner,
Supervisor, hingga
Area Manajer.



Menjadi rujukan
vokasi dan
sertifikasi retail
nasional.

SKKNI Ritel Modern Menyediakan Fondasi Kompetensi yang Komprehensif dan Terstruktur

- Dokumen SKKNI Ritel Modern menegaskan bahwa standar kompetensi disusun untuk memastikan tenaga kerja ritel memiliki kemampuan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai kebutuhan industri.
- Karakter SKKNI Ritel Modern: Menjadi rujukan nasional bagi pelatihan, kurikulum vokasi, sertifikasi profesi, dan pemetaan jabatan.
- Memuat kompetensi menyeluruh dari Frontliner → Supervisor → Manager sesuai karakter industri ritel modern.
- Dirumuskan melalui analisis kebutuhan industri, sehingga mencerminkan kondisi riil dunia usaha.

Unit Kompetensi Dibangun Berdasarkan Alur Proses Bisnis Ritel

Di dalam struktur SKKNI, unit-unit dirancang mengikuti proses ritel modern:

- Operasional toko (layanan pelanggan, display, kasir).
- Inventory & warehouse (penerimaan, penyimpanan, penataan barang).
- Administrasi & pelaporan (stok, keuangan dasar, audit internal).
- Promosi & penjualan (merchandising, promo, pengelolaan kategori).

Mengikuti Struktur KKNI: Leveling Kompetensi (2–6)

SKKNI Ritel Modern menetapkan kompetensi untuk berbagai job level:

- Level 2 → Trainee / Siswa SMK
- Level 3 → Pramuniaga / Cashier / dll
- Level 4 → Store Supervisor
- Level 5 → Store Manager
- Level 6 → Area / Regional Manager

SKKNI Ritel Modern Mengatur Sikap Kerja dan Soft Skills Secara Eksplisit

Beberapa sikap kerja yang ditekankan dalam SKKNI Ritel Modern:

- Keramahan & komunikasi pelanggan
- Integritas dalam transaksi
- Keamanan barang & took
- Teamwork & koordinasi
- Disiplin operasional

Mendorong Tata Kelola Operasional Toko yang Efisien dan Konsisten

SKKNI Ritel Modern mencakup kompetensi penting seperti:

- Penataan toko (store layout, planogram)
- Manajemen persediaan
- Pengendalian shrinkage (loss prevention)
- Standar pelayanan pelanggan (SOP layanan ritel modern)
- Health, safety, & security retail environment

SKKNI Ritel Modern Masih Minim Unsur Digital – Ini Jadi Dasar Penguatan di RKKNI Ritel Online

Sebagai catatan kritis untuk FGD:

- KKNI Ritel Modern terbit tahun 2018, saat e-commerce belum se-mature sekarang.
- Hampir seluruh unit kompetensi fokus pada toko fisik.
- Belum memasukkan unsur:
 - Digital marketing
 - Data analytics ritel
 - Omni-channel integration
 - Consumer digital behavior
 - Warehouse digital system
 - Payment digital ecosystem
 - AI-based retail operation
 - Dll...



PART 02

Highlight KKNI Ritel Modern

Permendag No. 55 Tahun 2019



Esenzi KKNI Ritel Modern

Esenzi



**Menetapkan level kualifikasi
(Level 2–6)**



**Menyusun peta jabatan sesuai
kompleksitas kerja**



**Menghubungkan dunia kerja–
dunia pendidikan–sertifikasi**

Struktur KKNI Ritel Modern

Struktur

**Level 2–3
Operator retail**

**Level 5–6
Store Manager,
Area/Regional Manager**

**Level 4
Supervisor**





KKNI Ritel Modern

Permendag No. 55 Tahun 2019.

- 
- KKNI memiliki 5 jenjang kompetensi (Level 2–6).
 - Menjadi dasar pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi ritel nasional.
 - Setiap jenjang memiliki deskripsi kualifikasi, sikap kerja, peran kerja, dan jabatan.
 - Ada kompetensi inti & pilihan sesuai kebutuhan toko.
 - Tabel jabatan lengkap untuk minimarket, supermarket, hypermarket.
 - Menekankan pelayanan pelanggan, merchandising, operasional, dan penggunaan teknologi.
 - Menyediakan jalur karier dari operator hingga store manager.



PART 03

**Analisis SKKNI Ritel Online
2025 + Usulan RKKNI**

Permenaker No. 257, Tahun 2025

01

**SKKNI Ritel Online 2025 mencakup
kompetensi operasional dasar.**





Kompetensi Operasional Dasar

- ▶ Identifikasi perilaku konsumen
- ▶ Penentuan barang & harga
- ▶ Pengiriman & penerimaan
- ▶ Stok opname
- ▶ Keuangan dasar
- ▶ Branding dasar
- ▶ Evaluasi penjualan sederhana
- ▶ Penanganan keluhan
- ▶ Purna jual
- ▶ Mitigasi penyalahgunaan data (masih umum)



Overlap dengan SKKNI Ritel Modern

“Secara umum, yang overlap antara SKKNI Ritel Modern dan Ritel Online adalah kompetensi operasional dasar: inventori, layanan pelanggan, penerimaan-pengiriman barang, dan administrasi.

Namun kompetensi strategis seperti digital marketing, analytics, AI, dan omni-channel belum ada di keduanya—dan inilah ruang yang harus kita perkuat dalam RKKNI.”

02

**SKKNI Ritel Online Belum
memasukkan kompetensi digital
terkait AI**





Kompetensi Digital yang Belum Termasuk

Kompetensi AI-related

AI product recommendation

AI demand forecasting

AI fraud detection

AI chat assistant

AI pricing optimization

03

**Belum ada kompetensi Data
Analytics – ini inti ritel online.**





Kompetensi Data Analytics yang Belum Termasuk



Unit Kompetensi yang Belum Ada

- Membaca dashboard marketplace
- Analisis conversion rate
- Analisis funnel marketing
- Performance dashboard Tokopedia/Shopee
- Customer lifetime value
- Business intelligence tools
- Analisis traffic & bounce rate

04

Belum ada kompetensi Digital Marketing yang diperlukan industry.





Kompetensi Digital Marketing yang Belum Termasuk



Unit Kompetensi yang Belum Ada

- Performance marketing (Meta Ads, Google Ads)
- SEO/SEM
- Affiliate marketing management
- Social commerce
- Influencer management
- CRM & automation (Omni- channel CRM)
- Retargeting & remarketing



Unit Pemasaran yang Tercakup

- Branding dasar
- Evaluasi saluran pemasaran

05

**Belum ada kompetensi Omni-
Channel Retail.**





Kompetensi Omni-Channel yang Belum Termasuk

Unit Kompetensi yang Belum Ada

- 01** Order management system (OMS)
- 02** Click & collect
- 03** Ship- from- store
- 04** Pickup point
- 05** Real- time inventory online-offline integration

06

Area risiko & compliance Belum tajam.





Risiko & Compliance yang Belum Termasuk

Unit Kompetensi
yang Belum Ada

”



Fraud detection



Compliance
e-commerce



Digital risk
management



Consumer
protection PMSE



Cybersecurity
awareness



Data privacy
management

07

**Belum ada kompetensi manajerial
/ specialist**





Kompetensi Manajerial / Specialist yang Belum Termasuk

Unit Kompetensi
yang Belum Ada

”

- 01 Retail Business Strategy & Digital Retail Roadmap
- 02 Digital Marketing Strategy & Performance Management
- 03 Data Analytics & Dashboard Decision-Making
- 04 Leadership & People Management in Digital Retail
- 05 Risk Management & Fraud Prevention
- 06 Omni-Channel Retail Strategy
- 07 Supply Chain & Fulfillment Management
- 08 Financial Management for Digital Retail
- 09 Partnership & Vendor Management, dll

Kesimpulan Analisis



Usulan Besar RKKNI

Penambahan UK

- AI-Assisted Retail
- Data Analytics & Dashboard
- Compliance & Risk (fraud, cybersecurity, perlindungan konsumen)
- Performance Marketing & CRM
 - Omni-channel Retailing
- Warehouse automation & last-mile logistics, dll.

Peta Jabatan Ritel Online

- Level 2–3: Marketplace Operator, Online Store Assistant
- Level 4: Digital Sales Supervisor, Order Management Coordinator
- Level 5: E-Commerce Specialist, CRM Specialist, Data Analyst
- Level 6: E-Commerce Manager, Omni-channel Manager

Integrasi Smart Retail Masa Depan

- Data-driven retail
- AI-enabled retail
- Risk-aware retail
- Omni-channel retail
- Customer experience 360°

Mari Bersama Membangun Kompetensi Ritel Indonesia yang Kompetitif & Berdaya Saing

- Industri ritel Indonesia sedang mengalami transformasi besar: digitalisasi, omni-channel, AI, dan perubahan perilaku konsumen.
- Untuk menjawab tantangan ini, kita membutuhkan standar kompetensi yang relevan, modern, dan terintegrasi — dari SKKNI → RKKNI → KKNI.
- Tidak ada satu pihak pun yang bisa melakukannya sendirian. Kita perlu kolaborasi: pemerintah, industri, akademisi, dan lembaga pelatihan.
- FGD hari ini adalah langkah awal untuk menyatukan gagasan agar talenta ritel Indonesia menjadi yang terbaik di kawasan.
- Mari kita bangun ekosistem kompetensi yang lebih adaptif, lebih digital, dan lebih berdaya saing untuk masa depan retail Indonesia.



Thanks

Do you have any questions?

dasep.suryanto@gmail.com

0818 15 9000

www.dasepsuryanto.com

