

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia saat ini sudah mencapai kondisi yang sangat kompetitif dan dinamis. Hal ini memaksa Bank untuk memaksimalkan semua potensi yang dimiliki. Inovasi produk perbankan, penggunaan teknologi baru, semua dilakukan untuk menang dalam persaingan. Namun semua keunggulan bisnis tersebut tidak banyak jika tidak didukung oleh faktor manusia yang menjalankannya.

Saat ini dalam dunia pendidikan teknologi internet sangat terasa manfaatnya dalam rangka mencari informasi. Manfaat teknologi internet juga semakin dirasakan oleh semua pihak. Internet sebagai jendela dunia yang dapat memberikan informasi dan dapat diakses oleh setiap lapisan masyarakat. Pembelajaran berbasis web melalui media internet memberikan kemudahan kepada berbagai institusi dan organisasi untuk menyajikan materi secara menarik, memberikan ujian online, serta menyediakan fasilitas untuk *download* dan *upload* tugas. Pembelajaran berbasis web tersebut dinamakan sebagai *E-learning*.

Penerapan *e-learning* di Indonesia semakin pesat, baik untuk bidang keilmuan yang umum ataupun untuk keilmuan yang khusus yang terdapat pada dunia perguruan tinggi.

Dan dengan seiring perkembangan yang terjadi, *e-learning* bukan saja terbatas sebagai media untuk berbagi sumber atau bahan pengajaran, tetapi juga media untuk berbagi tugas, baik tugas individual maupun tugas kelompok dalam organisasi. Penerapan *E-learning* untuk keperluan pendidikan sepenuhnya terpisah dan tidak diperlukan adanya tatap muka. Seluruh bahan ajar, diskusi, konsultasi, penugasan, latihan, ujian, dan kegiatan pembelajaran lainnya sepenuhnya disampaikan melalui internet.

PT. Bank Sinarmas Tbk. mulai berdiri pada tahun 2006 yang merupakan anak perusahaan dari PT. Sinarmas Multiartha Tbk. Saat ini sudah berkembang cukup pesat dimana menurut harian Investor Daily sampai dengan Juni 2012 sudah memiliki 262 kantor cabang yang tersebar di 119 kota dengan jumlah karyawan di atas 3400 orang. Untuk terus menjaga serta meningkatkan kualitas dan kompetensi karyawannya perusahaan, pada tahun 2007 dibentuklah divisi *Learning Center* dibawah *Human Capital Management* (HCM) yang tugas pertamanya adalah mendirikan Pusat Pendidikan dan Latihan (pusdiklat), berlokasi di daerah Pluit, Jakarta Utara. Tugas umum dari divisi *Learning Center* adalah sebagai penyedia sarana dan prasarana pelatihan bagi karyawan operasional dan siswa program *management trainee*.

Pada masa transisi awal dari perusahaan lama, Bank Sinarmas perlu merekrut banyak tenaga kerja baru, diperkirakan sekitar 80% karyawan baru merupakan fresh graduate. Sampai akhir 2008, dari temuan audit dinyatakan bahwa tingkat kesalahan operasional masih cukup tinggi, salah satu penyebab utamanya adalah masih kurangnya pengetahuan dasar perbankan dari tenaga operasional cabang. Materi pembelajaran dasar-dasar operasional perbankan

tersedia di cabang-cabang dalam bentuk salinan fisik, namun terdapat kendala dalam pembelajaran di cabang yang lebih dikarenakan kurang fleksibelnya waktu belajar, kesulitan memilih materi yang perlu dipelajari, serta kondisi salinan materi fisik yang kurang nyaman dibaca.

Langkah strategis mendirikan pusdiklat di Jakarta saja dinilai tidak lagi efektif dan tidak efisien terutama dari segi biaya dan waktu untuk memenuhi ketersediaan SDM dalam jumlah besar dan dalam waktu singkat. Untuk mengatasi masalah ini, pada pertengahan tahun 2009 divisi *Learning Center* dan divisi *Teknologi Informasi* (divisi IT) mulai mengembangkan sendiri aplikasi *e-learning* berbasis web dengan teknologi ASP.NET. Sejak awal tahun 2010 PT. Bank Sinarmas mulai menggunakan aplikasi *e-learning* berbasis web dan diharapkan dapat menjadi sarana belajar elektronik yang dapat diakses sesuai keinginan dan memudahkan proses belajar bagi para karyawannya.

Dalam perjalanannya aplikasi *e-learning* di Bank Sinarmas semakin dikembangkan. Dari fitur yang hanya membaca materi saja, sampai bisa dilakukan ujian dengan sistem *scoring* terpadu, dan sekarang sudah dijadikan salah satu persyaratan untuk penerimaan calon pegawai operasional baru (trainee). Namun sejauh ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap aplikasi *e-learning* ini, baik dari kepuasan pengguna, tampilan antarmuka (interface), penyajian materi, perubahan yang dirasakan oleh pengguna.

Penelitian tentang tingkat penerapan *e-learning* di perusahaan pernah dilakukan oleh Strother pada tahun 2002 menggunakan data dari *American Society of Training and Development (ASTD)*. I: *Reaction* Strother mengukur efektivitas *e-learning* pada empat tingkatan progresif dari model Kirkpatrick.

Level, mengukur reaksi dari para pengguna *e-learning*, Level II: *Learning*, mengukur sejauh mana pembelajaran yang didapat oleh user, Level III: *Behavior*, mengukur apakah ada perubahan dalam pekerjaan yang dipengaruhi oleh penerapan *e-learning*, Level IV: *Result*, mengukur apa yang dihasilkan dari perubahan yang terjadi pada level sebelumnya (Kirkpatrick, 2007)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk disertasi dengan judul **”Evaluasi Penerapan *E-learning* Pada PT. Bank Sinarmas Tbk”**.

1.2. Rumusan Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-learning* di Bank Sinarmas sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam belajar secara online?
2. Bagaimana pengaruh reaksi yang berupa tingkat kepuasan dalam model kirkpatrick terhadap nilai *e-learning*?

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah penerapan *e-learning* di Bank Sinarmas dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam belajar secara online.

2. Untuk mengetahui outcome dari pengguna e-learning di Bank Sinarmas menggunakan pendekatan model Kirkpatrick.
3. Untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh reaksi yang berupa tingkat kepuasan dalam model kirkpatrick terhadap nilai *e-learning*.

1.3.2. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada dunia keilmuan, khususnya pada aspek manajerial dalam pengambilan keputusan untuk pemberdayaan SDM, peningkatan infrastruktur, dan kurikulum sehingga dapat lebih meningkatkan pemahaman terhadap konsep-konsep yang diteliti dalam hal ini e-learning. Menggunakan konsep-konsep tersebut secara strategik dan komprehensif sehingga kaitan antara dunia ilmu dan dunia praktis dapat memberikan kontribusi yang saling memperkaya.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan input bagi PT. Bank Sinarmas Tbk untuk memperbaiki penerapan program e-learning melalui pengelolaan manajemen yang memperhatikan kondisi-kondisi yang sudah dimiliki para individu maupun organisasi atau kelompok, sehingga penerapan program tersebut lebih efektif dan efisien.

1.4. Ruang Lingkup

Objek dari penelitian ini adalah output dari penerapan aplikasi e-learning di PT. Bank Sinarmas Tbk. Dimana output itu sendiri merupakan ke-empat faktor dari modek Kirkpatrickdalam menilai suatu kegiatan pelatihan, yang terdiri dari *satisfaction, learning, impact, dan result*.

Penelitian ini sendiri akan dilakukan di kantor divisi teknologi informasi Bank Sinarmas.Sumber data yang digunakan berasal dari database aplikasi e-learning sejak tahun 2010, serta hasil wawancara dan kuesioner dari para responden.