

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia adalah investasi yang berharga bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Industri saat ini berada dalam persaingan yang semakin ketat, dan sebuah tantangan besar bagi negara kita untuk bersaing secara global. Setiap bisnis harus mempersiapkan diri untuk menghadapi globalisasi perekonomian untuk mendapatkan keuntungan sebesar mungkin sekaligus mengurangi kerugian mereka melalui penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien (Hasibuan, 2011). Sementara lembaga pemerintahan tidak jauh berbeda satu sama lain, lembaga pemerintahan saat ini sedang mengalami transformasi untuk membangun dan menerapkan praktik pemerintahan yang baik. Sesuai dengan tujuan Negara Republik Indonesia yang tercantum dalam UUD Negara Tahun 1945, lembaga dan institusi pemerintahan diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang baik dan akuntabel untuk mewujudkan Indonesia yang adil dan makmur, yang hasilnya dapat dinikmati untuk kesejahteraan rakyat Indonesia. Tentunya, untuk mewujudkan kinerja instansi yang baik, maka penting untuk sebuah perusahaan, institusi, atau lembaga memiliki sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas.

Karyawan memainkan peran penting dalam menyokong perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Karyawan adalah sumber daya yang paling terlibat langsung dalam keberlangsungan proses bisnis perusahaan. Karyawan membantu organisasi dengan pekerjaan yang sedang berlangsung, seperti membangun strategi dan tujuan. Menurut Hasibuan (2012) Karyawan dapat diartikan sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaga). Dalam keadaan seperti ini, karyawan diharuskan untuk menyelesaikan semua tugas yang diberikan oleh perusahaan dan berkontribusi untuk memaksimalkan waktu, tenaga, dan ide mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Sebuah bisnis tidak dapat beroperasi dengan baik tanpa karyawan yang andal dan cakap, meskipun memiliki sumber daya dan infrastruktur yang memadai. Tanpa mereka, kegiatan bisnis tidak akan berjalan dengan baik. Karyawan dituntut untuk senantiasa mengasah dan meningkatkan

pengetahuan, kemampuan, dan keterampilannya sesuai dengan tuntutan pekerjaan, yang berubah dari waktu ke waktu agar dapat menjadi sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat lebih adaptif dengan *flow process* organisasi atau perusahaan yang semakin menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Mereka yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sikap yang baik dalam bekerja mencerminkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas (Rusman, 2021). Pengembangan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam setiap organisasi atau perusahaan, oleh karena itu pengelolaan SDM yang efektif diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas karyawan secara menyeluruh. Untuk mempertahankan produktivitas dan aktivitas dalam rangka mencapai tujuan utama perusahaan, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas tinggi. Sumber daya manusia adalah kunci keberhasilan dan efisiensi bisnis sehingga dapat mengoptimalkan kinerja perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan kinerja perusahaan adalah melalui pendidikan dan pelatihan (diklat).

Kebutuhan akan diklat dipicu oleh masalah yang menghambat kinerja perusahaan, seperti penurunan kinerja yang mencakup pelayanan yang lebih rendah dan tingkat *output* yang lebih rendah. Selain itu, sebuah organisasi atau perusahaan harus selalu berubah untuk menyesuaikan diri dengan tren dan lingkungan yang berkembang untuk memastikan bahwa kinerjanya tidak terganggu oleh perubahan tersebut. Pendidikan dan pelatihan merupakan kegiatan yang melibatkan pemberian pengetahuan dan keterampilan kepada seseorang dalam upaya meningkatkan kapasitas orang tersebut di tempat kerja atau tempat kegiatan lainnya (Fauzi, 2011). Diklat diperlukan bagi karyawan karena mempengaruhi kualitas dan etos kerja mereka di tempat kerja, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja mereka. Diklat ditujukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Diklat juga berperan penting dalam meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan, menciptakan tenaga kerja dengan keterampilan, kemampuan kerja, dan loyalitas yang tepat terhadap perusahaan. Sudjana (2007) mengatakan bahwa suatu program diklat dianggap berhasil apabila dapat membawa kenyataan atau performansi sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi saat ini kepada kenyataan atau performansi sumber daya manusia yang seharusnya atau yang diinginkan oleh organisasi dan/ Lembaga.

Pelaksanaan diklat di tengah disrupsi teknologi juga perlu menjadi perhatian para *stakeholder* di setiap lembaga dan perusahaan agar program diklat tetap dapat terlaksana dengan baik. Salah satu inovasi yang sudah banyak diterapkan oleh perusahaan saat ini adalah dengan memanfaatkan TIK dan internet, yang kemudian mentransformasikan program diklat tradisional menjadi program diklat berbasis *e-training* atau *e-learning* (pelatihan/pembelajaran elektronik).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan dan pelatihan. Salah satu bentuk penerapan teknologi dalam pendidikan adalah penggunaan *e-learning*. *E-Learning* atau pembelajaran elektronik merupakan metode pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyampaikan materi pendidikan dan pelatihan secara daring (Fitriani, 2021). *E-Learning* memungkinkan proses belajar-mengajar dilakukan tanpa terbatas oleh ruang dan waktu, sehingga dapat menjangkau lebih banyak peserta diklat dengan fleksibilitas yang lebih tinggi. Penggunaan *e-learning* sebagai sarana pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan telah menjadi tren global dalam beberapa dekade terakhir. Menurut Rosenberg (2001), *e-learning* merupakan penggunaan teknologi internet untuk meningkatkan kinerja dan pengetahuan individu melalui akses ke informasi dan instruksi yang relevan dan mudah diakses. *E-Learning* juga memberikan berbagai keuntungan seperti akses yang lebih luas, biaya yang lebih rendah, dan fleksibilitas waktu serta tempat (Abdulhak & Riyana, 2017). Penggunaan *e-learning* di lembaga atau perusahaan telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. *E-Learning* menawarkan fleksibilitas, aksesibilitas, dan efisiensi biaya yang menjadikannya pilihan yang menarik untuk pelatihan karyawan. Perusahaan yang mengadopsi *e-learning* juga melihat pengurangan biaya pelatihan yang signifikan. Selain itu, menurut Navarrete, Conde, & Migueláñez (2022) *e-learning* dapat meningkatkan efisiensi dan keterlibatan karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dan profitabilitas perusahaan. Karyawan yang terlibat dan termotivasi lebih cenderung memberikan layanan pelanggan yang lebih baik dan berinovasi dalam pekerjaan mereka. Penggunaan *e-learning* di lembaga atau perusahaan tidak hanya memberikan fleksibilitas dan efisiensi biaya, tetapi juga berkontribusi signifikan

dalam pengembangan keterampilan karyawan. Selain itu, *e-learning* memungkinkan pelatihan yang lebih konsisten dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu karyawan, meningkatkan retensi pengetahuan dan kinerja secara keseluruhan (Ariawan dkk., 2023). Menurut laporan dari Global Market Insights, ukuran pasar *e-learning* korporat pada tahun 2022 mencapai USD 141,2 miliar dan diperkirakan akan tumbuh dengan CAGR sebesar 15,5% hingga mencapai USD 665,5 miliar pada tahun 2032.



Gambar 1.1 Pasar *E-Learning* Korporat
(Sumber: Global Market Insights. 2023)

Pertumbuhan ini didorong oleh kebutuhan perusahaan untuk solusi pelatihan yang hemat biaya, pengurangan biaya terkait pelatihan tatap muka seperti perjalanan dan penyewaan tempat, serta kemampuan untuk menjangkau tenaga kerja yang lebih luas secara efisien

Di Indonesia, perkembangan *e-learning* semakin pesat terutama sejak adanya pandemi COVID-19 yang memaksa institusi pendidikan dan pelatihan beralih dari metode tradisional ke metode daring. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Adnan dan Anwar (2020) yang menyebutkan bahwa pandemi COVID-19 telah mempercepat adopsi *e-learning* di berbagai negara termasuk Indonesia. Institusi pendidikan mulai dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, bahkan lembaga pelatihan profesional dan perusahaan pun kini semakin banyak yang

mengimplementasikan *e-learning* sebagai bagian dari kurikulumnya, khususnya implementasi yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan BUMN.

Badan Usaha Milik Negara atau disingkat BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara. Salah satu perusahaan BUMN yang telah menerapkan penggunaan *e-learning* dalam program Pendidikan dan pelatihannya adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang juga merupakan perusahaan kereta api terbesar di Indonesia. Karyawan PT KAI yang berjumlah 32.000 orang karyawan dan tersebar di seluruh Indonesia senantiasa memberikan layanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai dengan peran, tugas dan kebijakan yang berlaku. Untuk mengakomodir pengembangan kompetensi SDM setiap karyawannya yang tersebar di beberapa daerah operasi (DAOP) dan divisi regional (Divre), maka PT KAI melalui unit *Management Training Railways E-Learning* (MTR-E) di Balai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Ir. H. Djuanda Bandung mengembangkan platform *e-learning* yang diberi nama *E-Learning EduKAI*. *EduKAI* merupakan platform *e-learning* yang dapat memfasilitasi setiap karyawan PT KAI untuk melaksanakan program pendidikan dan pelatihan secara daring sehingga karyawan dapat mengakses program diklat kapan saja dan di mana saja. Platform ini diharapkan dapat memfasilitasi proses pembelajaran yang lebih dinamis dan interaktif, serta mampu menjangkau peserta dari berbagai wilayah dengan mudah. PT KAI memandang sumber daya manusia sebagai sumber daya yang paling berharga dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi dengan memperhatikan secara maksimal terciptanya standar kompetensi SDM yang menentukan kelangsungan hidup dan keberlanjutan jangka panjang organisasi. Faktor fundamental keberhasilan PT KAI sebagai penyedia jasa perkeretaapian terkemuka yang mengutamakan tercapainya harapan stakeholders adalah sumber daya manusia yang andal. Penggunaan *e-learning* dalam program pendidikan dan pelatihan ini tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan PT KAI secara berkelanjutan. Dalam konteks program diklat, *e-learning EduKAI* dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik pelatihan teknis dan non-teknis yang relevan dengan operasional perusahaan.

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada pada *e-learning EduKAI*, peneliti melakukan studi pendahuluan yang dilaksanakan untuk mengobservasi penggunaan *e-learning EduKAI* dalam program pendidikan dan pelatihan dengan cara wawancara langsung ke unit MTR-E di Balai Pusat Pendidikan & Pelatihan PT KAI Ir. H. Djuanda Bandung. Berdasarkan hasil wawancara bersama pelaksana *e-learning EduKAI* dari unit MTR-E, ditemukan beberapa permasalahan pada penggunaan *e-learning EduKAI* dalam program pendidikan dan pelatihan. Permasalahan tersebut antara lain *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang kurang *user friendly* bagi karyawan pengguna *EduKAI*, keamanan sistem atau *cybersecurity* yang masih belum memiliki keamanan komprehensif, dan variasi media yang digunakan pada *e-learning EduKAI* masih terbilang cukup monoton meskipun memiliki media yang berbeda-beda. Kemudian, terkait dengan media yang digunakan pada *e-learning EduKAI*, setiap karyawan yang dalam hal ini sebagai *user e-learning* memiliki preferensi yang berbeda satu sama lain sehingga perlu adanya variasi media yang digunakan pada *e-learning EduKAI*. Preferensi atau ketertarikan karyawan PT KAI pada media yang digunakan di dalam *e-learning EduKAI* diketahui melalui pengumpulan data hasil kuesioner pengguna *EduKAI* sebagai bentuk identifikasi permasalahan yang terdapat pada penggunaan *e-learning EduKAI* dalam program pendidikan dan pelatihan.



Gambar 2.2 Preferensi Karyawan Terkait Jenis Media

(Sumber: Kuesioner *E-Learning EduKAI*)

Dari temuan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti melihat bahwa Pusdiklat PT KAI Ir. H. Djuanda Bandung memerlukan data atau rekomendasi untuk keperluan *updating* sebagai upaya dalam pencarian solusi dan pemecahan masalah. Selain itu, data-data ini juga nantinya akan menjadi bahan pertimbangan dan tinjauan komprehensif dalam mengukur tingkat relevansi, kebutuhan, dan kebermanfaatan yang dirasakan oleh karyawan sebagai peserta atau *user* dari *e-learning EduKAI* ini. Data yang dapat digali adalah terkait dengan persepsi penerimaan *e-learning EduKAI* dari sudut pandang karyawan sebagai *user*. Data persepsi karyawan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* dalam pelatihan daring ini akan sangat berarti sebagai elemen penting dalam keberjalanan suatu program. Persepsi karyawan dapat menjadi salah satu tolak ukur balai pusdiklat PT KAI dalam mengambil keputusan tindak lanjut dari penggunaan *e-learning EduKAI* dalam program pendidikan dan pelatihan, guna untuk mengetahui sejauh mana program tersebut berhasil diterima oleh karyawan. Kegiatan penggalian persepsi dapat menjadi *feedback* yang baik dalam perbaikan dan penyempurnaan *e-learning EduKAI*. Penggalian persepsi yang ditinjau secara komprehensif diperlukan untuk menilai tingkat penggunaan *e-learning EduKAI*. Data yang nantinya dihasilkan melalui persepsi karyawan dapat memberikan informasi yang akan digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan program. Selain itu, data ini juga dapat digunakan untuk memutuskan apakah program perlu dilakukan perbaikan atau dilakukan evaluasi secara lebih mendalam untuk meninjau kembali kebijakan dan sistem program yang ada. Persepsi karyawan sebagai peserta pelatihan dalam jaringan (daring) terhadap program penggunaan *e-learning EduKAI* perlu diteliti untuk mengetahui sejauh mana kualitas atau kesesuaian program ini telah berhasil diimplementasikan dan memberikan dampak positif pada peningkatan kompetensi karyawan di perusahaan.

Untuk memahami persepsi penerimaan dari penggunaan *e-learning*, khususnya dalam konteks program pendidikan dan pelatihan di PT Kereta Api Indonesia, pendekatan *Technology acceptance model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dapat digunakan sebagai kerangka teoretis. TAM berfokus pada empat konstruk yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, yaitu *Perceived usefulness* (PU), *Perceived ease of use* (PEOU), *Attitude toward using*

(ATU), dan *Behavioral intention to use* (BI). *Perceived usefulness* (PU) mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived ease of use* (PEOU) merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tersebut akan bebas dari usaha dan mendapatkan kemudahan selama proses penggunaannya. *Attitude toward using* (ATU) terfokus pada sikap dan perasaan seseorang ketika menggunakan teknologi tersebut. *Behavioral intention to use* (BI) membahas mengenai tindakan atau tingkah laku yang dihasilkan oleh seseorang sebagai respon dari penggunaan teknologi tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, peneliti bermaksud untuk mengangkat penelitian ini dengan memilih judul “Persepsi Peserta Pelatihan Dalam Jaringan terhadap Penggunaan *E-Learning EduKAI* melalui *Technology Acceptance Model* (Studi Deskriptif di Pusat Pendidikan & Pelatihan PT Kereta Api Indonesia). Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi dan menggali persepsi peserta pelatihan daring terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* dengan menggunakan pendekatan model penerimaan teknologi atau *technology acceptance model*.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah dituliskan sebelumnya, secara umum rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *E-Learning EduKAI* ditinjau melalui *Technology acceptance model*?”. Berdasarkan rumusan masalah umum tersebut, secara khusus rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui konstruk *perceived ease of use*?
- 2) Bagaimana persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui konstruk *perceived usefulness*?
- 3) Bagaimana persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui konstruk *Attitude toward using*?

- 4) Bagaimana persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui konstruk *behavioral intention to use*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan sebelumnya, secara umum penelitian ini bertujuan “Untuk mendeskripsikan persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui *technology acceptance model* (TAM)”. Berdasarkan tujuan penelitian umum tersebut, secara khusus tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mendeskripsikan persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui konstruk *perceived ease of use*.
- 2) Untuk mendeskripsikan persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui konstruk *perceived usefulness*.
- 3) Untuk mendeskripsikan persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui konstruk *attitude toward using*.
- 4) Untuk mendeskripsikan persepsi peserta pelatihan dalam jaringan terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* ditinjau melalui konstruk *behavioral intention to use*.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam memberikan sebuah gambaran serta informasi yang jelas mengenai penggunaan *e-learning* dalam program pendidikan dan pelatihan sebagai suatu upaya proses pengembangan kompetensi sumber daya manusia di perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber eksplorasi dalam mengembangkan pengetahuan dan memperkaya ilmu mengenai persepsi peserta pelatihan daring terhadap penggunaan *e-learning* atau pelaksanaan diklat dengan menggunakan pendekatan *technology acceptance model* (TAM). Selain itu, hasil penelitian ini

juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan program *e-learning* dan pelatihan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan peluang dan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh temuan dan melakukan eksplorasi terhadap proses analisis persepsi peserta pelatihan daring terhadap penggunaan *e-learning* dalam program pendidikan dan pelatihan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman, wawasan, dan informasi dalam melakukan proses analisis persepsi peserta pelatihan daring terhadap penggunaan *e-learning* dalam program pendidikan dan pelatihan (diklat) dengan menggunakan pendekatan TAM.

2) Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat, konstruktif, dan memberikan gambaran objektif terkait persepsi peserta pelatihan daring terhadap penggunaan *e-learning EduKAI* bagi Balai Pusdiklat PT KAI, untuk kemudian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan rujukan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan untuk pengembangan *e-learning EduKAI* lebih lanjut.

3) Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang aktual kepada peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang relevan dan sesuai dengan penelitian ini. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan akan berfungsi sebagai referensi dan tolok ukur literatur untuk perbandingan dalam studi maupun riset di masa yang akan datang.

4) Bagi Program Studi Teknologi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih ilmu dan hasil riset eksploratif yang berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan baru seputar kajian praktis keilmuan teknologi pendidikan. Kajian studi

teknologi pendidikan yang berfokus pada *scope* persepsi penggunaan *e-learning* dalam program diklat dengan menggunakan pendekatan TAM sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di perusahaan maupun lembaga.