

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era yang terus berkembang ini, sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang tak terbantahkan dalam kesuksesan sebuah organisasi (Ismunandar & Munir, 2022). SDM tidak hanya sekadar menjalankan tugas operasional sehari-hari, tetapi juga menjadi penggerak utama di balik inovasi, pengembangan produk, pelayanan pelanggan, dan aspek penting lainnya yang menentukan keberlangsungan bisnis. Pentingnya peran SDM dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan telah disoroti dalam berbagai penelitian (Kuruppu dkk., 2021). Dalam era yang terus berkembang ini, peran SDM dalam suatu organisasi menjadi semakin krusial.

Pegawai yang kompeten dan handal menjadi aset berharga yang membedakan suatu perusahaan dari pesaingnya sehingga investasi dalam pengembangan dan pelatihan SDM menjadi suatu hal yang penting untuk menjaga daya saing di pasar yang terus berubah. Menurut penelitian terbaru (Suryani dkk., 2023), pelatihan dan pengembangan SDM menjadi krusial dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Industri perbankan mendukung pembiayaan di berbagai jenis usaha baik produksi, investasi, maupun konsumsi sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi (Ameviasari & Suryanto, 2024). Industri perbankan juga menjalankan sejumlah kegiatan operasional yang penting untuk kelancaran aktivitas ekonomi. Melalui pengelolaan operasionalnya, industri perbankan memfasilitasi proses penghimpunan dana dari masyarakat melalui berbagai produk simpanan dan investasi, serta menyalurkannya kembali ke sektor-sektor yang membutuhkan pendanaan (M. H. Akbar & Farid, 2018).

Proses pengembangan SDM di industri perbankan melibatkan serangkaian tahapan yang penting untuk memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan guna mendukung kesuksesan perusahaan. Pertama, proses dimulai dengan tahap rekrutmen dengan seleksi di mana perusahaan

melakukan penilaian terhadap calon pegawai untuk memastikan bahwa mereka memiliki kualifikasi yang sesuai dengan posisi yang dibutuhkan. Selanjutnya, pegawai baru menjalani tahap pelatihan yang khusus mengenai perbankan, termasuk pemahaman tentang layanan perbankan, prosedur keamanan, serta peraturan perbankan yang berlaku (T. Lubis, 2019).

Dengan adanya pelatihan diharapkan produktivitas pegawai akan lebih meningkat serta dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien terutama untuk tantangan dalam mencapai tujuan perusahaan ke depan (Hayati & Yulianto, 2021). Namun, dengan transformasi teknologi yang merambah ke dalam sektor jasa perbankan secara digital, perusahaan-perusahaan harus memiliki kemampuan untuk mengadopsi perkembangan teknologi tersebut. Salah satu langkah penting dalam hal ini adalah dengan memastikan bahwa perusahaan memiliki pegawai yang kompeten dan siap menghadapi tantangan baru tersebut (A. Wahyudi dkk., 2023). Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program-program pengembangan pegawai.

Salah satu pendekatan yang semakin diminati adalah *microlearning*, di mana pembelajaran disajikan dalam potongan-potongan kecil yang dapat diakses dan dipelajari dengan cepat (Fatirul dkk., 2022). Dalam menghadapi dinamika bisnis yang berkembang pesat, penggunaan *Knowledge Management System* (KMS) menjadi solusi efektif untuk menyimpan, mengelola, dan menyajikan konten secara efisien (Nurazza dkk., 2025). Integrasi antara KMS dan *microlearning* dapat menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih interaktif, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan individual pegawai, sehingga meningkatkan efektivitas pembelajaran dan kontribusi pegawai terhadap kesuksesan perusahaan.

KMS merupakan rangkaian alat, strategi, dan metode yang digunakan untuk merawat, menganalisis, mengelola, berbagi, dan meningkatkan informasi yang ada dalam suatu perusahaan (Alamyar & Nurmiati, 2022). Salah satu cara penggunaan KMS yang efektif adalah dengan memanfaatkannya sebagai platform untuk mengelola berbagai bahan pelatihan. Dalam hal ini, perusahaan perbankan dapat menyimpan berbagai materi pelatihan, seperti video tutorial, modul pelatihan, dan dokumentasi terkait dalam bentuk *microlearning*, secara terstruktur dan sistematis

di dalam KMS. KMS menjadi solusi yang efektif dalam mengatasi persoalan kebutuhan SDM dan perkembangan teknologi informasi (TI). Penerapan KMS dengan sebuah sistem berbasis web, diharapkan dapat menjadi solusi dari kebutuhan *transfer knowledge* yang tidak dibatasi oleh batasan waktu dan lokasi (Safitri, E Olivai, 2020).

Pegawai baru di industri perbankan kemudian dapat mengakses bahan-bahan pelatihan ini melalui KMS untuk melakukan proses *training*. Mereka dapat belajar melalui menonton video tutorial yang tersedia, membaca modul pelatihan, atau mengakses sumber daya lain yang disediakan. Dengan demikian, KMS tidak hanya berperan sebagai tempat penyimpanan pengetahuan, tetapi juga sebagai platform untuk menyediakan pelatihan yang dapat diakses dengan mudah oleh pegawai.

Didukung oleh penelitian terdahulu (Cahyadi & Usino, 2015), integrasi KMS menjadi kunci utama bagi perusahaan dalam mengoptimalkan sumber daya manusia mereka serta menjawab tantangan bisnis di era digital ini. Dengan demikian, penerapan KMS dapat memberikan manfaat besar bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja, inovasi, serta daya saing mereka di pasar global yang dinamis saat ini.

Penggunaan KMS sebagai sistem pelatihan dan pengembangan SDM dalam operasional industri perbankan yang terstruktur dan sistematis memberikan nilai tambah yang signifikan dalam mengelola dan memanfaatkan pengetahuan dengan lebih efisien. Diharapkan, dengan pendekatan ini, keseluruhan proses pengembangan SDM di industri perbankan dapat ditingkatkan, memungkinkan perusahaan untuk tetap bersaing dan relevan di pasar yang terus berubah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan pada poin 1.1, maka terdapat beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pendekatan *microlearning* dapat diterapkan dalam pengembangan SDM, khususnya pada tahap pelatihan pegawai baru di industri perbankan?

2. Bagaimana perancangan sistem KMS yang mendukung implementasi pendekatan *microlearning* pada pelatihan pegawai baru di industri perbankan?
3. Bagaimana hasil tanggapan responden terkait KMS yang dirancang dalam menunjang pelatihan *microlearning* bagi pegawai baru di industri perbankan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi bentuk penerapan pendekatan *microlearning* dalam pelatihan pegawai baru sebagai bagian dari pengembangan SDM di sektor perbankan.
2. Merancang pengembangan KMS yang efektif untuk mendukung pelatihan *microlearning* bagi pegawai baru di industri perbankan.
3. Memperoleh masukan dan pandangan responden mengenai KMS yang dirancang dalam mendukung pelatihan *microlearning* di industri perbankan.

1.4 Batasan Penelitian

Berikut ini batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini tidak difokuskan pada satu institusi tertentu, melainkan bersifat umum dalam konteks pengembangan SDM di industri perbankan.
2. Materi pelatihan yang digunakan dalam sistem disusun berdasarkan hasil studi literatur oleh peneliti, dan tidak mewakili kurikulum pelatihan resmi dari industri perbankan tertentu.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi industri perbankan dalam merancang dan menerapkan Knowledge Management System (KMS) yang efektif, berdasarkan hasil temuan penelitian. Dengan menghindari kesalahan umum dan menerapkan praktik terbaik, perusahaan dapat meningkatkan peluang keberhasilan dalam penerapan KMS.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efisien dan mampu beradaptasi di era digital. Pemahaman yang baik mengenai hubungan antara teknologi informasi dan manajemen SDM akan membantu perusahaan merespons perubahan lingkungan bisnis dengan cepat dan tepat.

Pada akhirnya, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong inovasi dalam pengelolaan SDM dan pemanfaatan teknologi informasi di tengah perubahan cepat dunia bisnis. Dengan memahami peran penting teknologi informasi dalam mendukung manajemen SDM, perusahaan dapat menciptakan solusi inovatif untuk menjaga daya saing di pasar yang terus berkembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan di dalam penelitian ini memiliki peran penting untuk memberikan gambaran jelas dan teratur tentang isi serta alur diskusi dari penelitian yang dilakukan. Dengan adanya sistematika yang baik, pembaca mampu mengikuti perjalanan penelitian, mulai dari latar belakang masalah, dasar teori yang diterapkan, metode yang digunakan, hasil yang dicapai, hingga kesimpulan dan rekomendasi yang disajikan. Melalui sistematika penulisan ini, diharapkan bahwa skripsi dapat dipresentasikan secara teratur, terarah, dan mudah dimengerti, sehingga maksud dari penelitian dapat disampaikan dengan baik. Berikut adalah sistematika penulisan yang disusun dalam skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi. Pada bab ini, penulis menguraikan urgensi pengembangan SDM sebagai faktor kunci keberhasilan industri perbankan di era digital, serta menjelaskan bagaimana pengembangan KMS dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas pelatihan dan pengelolaan pengetahuan, sekaligus merumuskan tujuan dari penelitian ini.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi bahasan teori-teori yang mendasari penelitian, di dalamnya termasuk konsep dasar mengenai sumber daya manusia, manajemen sumber daya

manusia, industri perbankan, pelatihan (*training*), *microlearning*, *knowledge management system*, *knowledge management system life cycle*, *tacit knowledge*, dan *explicit knowledge*. Bab ini juga berisi penelitian dahulu yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan metode yang digunakan dalam penelitian. Sebelum tahap pengembangan, dilakukan analisis kebutuhan untuk mengidentifikasi permasalahan dan menentukan spesifikasi sistem. Proses pengembangan sistem kemudian mengikuti model KMSLC, yang mencakup tahap perolehan pengetahuan, perancangan sistem, implementasi, dan pengujian. Selanjutnya, evaluasi dilakukan setelah sistem selesai dikembangkan untuk menilai kinerja dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari proses pengembangan aplikasi S-Know berdasarkan tahapan yang telah direncanakan. Implementasi setiap fitur dijelaskan sesuai rancangan yang dibuat pada tahap sebelumnya, mencakup *learning path*, modul pembelajaran, kuis, dan forum diskusi. Hasil pengujian menggunakan metode *black box* disajikan untuk menunjukkan apakah fitur berfungsi sesuai spesifikasi. Selain itu, hasil evaluasi dengan analisis umpan balik pengguna guna menilai tingkat keberhasilan sistem dalam mendukung tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum kesimpulan penelitian yang menunjukkan bahwa S-Know berfungsi sesuai spesifikasi berdasarkan pengujian fungsional, serta mendapat respons positif dari pengguna terkait efektifitas dan manfaatnya. Selain itu, bab ini memuat saran untuk penambahan fitur dan peningkatan kinerja sistem, serta rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.