

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia yang berperan sebagai sarana untuk mengembangkan potensi individu, meningkatkan kualitas hidup, dan membangun masyarakat yang lebih baik (Suryani, 2023). Melalui pendidikan, manusia dapat memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan untuk menghadapi tantangan dalam berbagai aspek kehidupan, baik secara personal maupun profesional. Selain itu, pendidikan juga menjadi landasan utama dalam membentuk karakter individu serta menciptakan sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing.

Pendidikan memainkan peran krusial dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas di era globalisasi dan transformasi digital. Pendidikan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai alat strategis untuk membentuk keterampilan, karakter, dan pola pikir yang adaptif terhadap perubahan (Siregar dkk., 2024). Pendidikan global dan berbasis teknologi diperlukan untuk meningkatkan daya saing SDM dalam menghadapi tantangan era digital (Nagel, 2020). Pendidikan berbasis teknologi menjadi kebutuhan utama untuk menciptakan SDM yang kompeten, inovatif, dan siap bersaing di tingkat global.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu elemen kunci dalam manajemen organisasi modern. Dalam konteks globalisasi dan kemajuan teknologi yang cepat, organisasi harus mampu beradaptasi dan berkembang untuk tetap kompetitif. Pengembangan SDM tidak hanya menitikberatkan pada peningkatan keterampilan teknis karyawan, tetapi juga mencakup peningkatan kompetensi, pengembangan karir, serta pembentukan budaya organisasi yang mendukung (Sugiarti & Jamaludin, 2024). Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang konsep dasar pengembangan SDM sangat penting bagi organisasi yang ingin mencapai kinerja optimal dan keberlanjutan jangka panjang.

Proses pengembangan SDM mencakup berbagai kegiatan seperti pelatihan, pendidikan, *mentoring*, *coaching*, rotasi kerja, dan program pengembangan karir. Pelatihan dan pendidikan ditujukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis karyawan. Sementara itu, *mentoring* dan *coaching* berfokus pada pengembangan pribadi dan profesional melalui bimbingan dan umpan balik dari senior atau mentor yang berpengalaman. Rotasi kerja memberi kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pengalaman di berbagai bagian organisasi, yang membantu mereka mengembangkan pemahaman yang lebih luas tentang bisnis dan meningkatkan fleksibilitas mereka.

Selain itu, usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia adalah peningkatan produktivitas tenaga kerja. Dengan perkembangan zaman, sumber daya manusia harus selalu mengetahui perubahan. Salah satu cara untuk melakukannya adalah perusahaan harus mampu memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawannya (Nurhayati & Atmaja, 2021). Perusahaan yang ingin meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman karyawannya harus memiliki program pelatihan dan pengembangan (Haryati, 2019). Oleh sebab itu, perusahaan harus memprioritaskan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan, kompetensi, dan daya saing dari sumber daya manusia atau karyawannya.

Peningkatan kemampuan dan daya saing dapat dicapai dengan memberikan pelatihan kepada Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan suatu perusahaan. Pendidikan dan pelatihan adalah salah satu komponen penting dalam pengembangan sumber daya manusia (Man & Nudin, 2020). Pelatihan tidak hanya mengajarkan karyawan mengenai apa yang ia ketahui, tetapi juga mengajarkan keterampilan baru yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan tersebut di tempatnya bekerja (Syahputra & Tanjung, 2020). Pelatihan dan pengembangan merupakan pengalaman belajar yang direncanakan untuk mendidik karyawannya tentang cara melakukan pekerjaan saat ini dan masa depan (Abogesa & Kaushik, 2017).

Pembelajaran dapat didefinisikan sebagai proses di mana individu memperoleh pengetahuan, keterampilan, pemahaman, atau sikap baru melalui pengalaman, instruksi, interaksi, atau refleksi. Pembelajaran tidak hanya terjadi dalam konteks

pendidikan formal di sekolah, tetapi juga berlangsung di berbagai tempat, termasuk dalam industri atau perusahaan. Dalam dunia kerja, kegiatan pembelajaran ini lebih dikenal dengan istilah pelatihan (*training*) dan pengembangan (S & Hikmawan R, 2023). Menurut Zaky (2022), pelatihan dan pengembangan adalah langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan agar lebih siap menghadapi tantangan di tingkat global. Pelatihan diberikan karena perkembangan teknologi yang pesat, dengan harapan karyawan menjadi lebih kompetitif dalam menjalankan tugas mereka. Kegiatan pelatihan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*) karyawan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Keberhasilan program pelatihan dan pengembangan dapat dilihat dari berbagai indikator, seperti peningkatan kinerja karyawan, tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan penurunan tingkat *turnover* karyawan. Program yang efektif juga dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap organisasi, karena mereka merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk berkembang. Hal ini tidak hanya memperkuat hubungan antara karyawan dan organisasi, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Dalam era digital yang semakin berkembang, teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam proses pembelajaran. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, sistem manajemen pengetahuan di perusahaan dapat digunakan secara efisien, efektif, dan berkelanjutan (Permatasari & Hardiyani, 2018). Salah satu perubahan signifikan dalam teknologi informasi di dunia usaha adalah *e-learning*. Teknologi *e-learning* mulai membawa perhatian dari berbagai pihak, baik dari pihak akademik, profesional, perusahaan, maupun industri.

*E-learning* adalah metode pembelajaran yang menggunakan media elektronik seperti audio/visual melalui internet. *E-learning* kini muncul sebagai paradigma baru dalam pendidikan modern, dengan memanfaatkan *e-learning* secara efektif dapat memberikan banyak peluang (Permatasari & Hardiyani, 2018). Sedangkan menurut Miftachurohmah dkk., (2024), *e-learning* adalah metode pembelajaran yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berbasis web, yang dapat

diakses secara jarak jauh. Metode ini memungkinkan proses pembelajaran tidak terbatas pada ruang kelas atau waktu tertentu, sehingga dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, *e-learning* merupakan penggunaan teknologi internet untuk meningkatkan pengetahuan dan kinerja. Teknologi *e-learning* memberikan kendali kepada penggunanya atas konten, urutan pembelajaran, kecepatan pembelajaran, waktu, dan media, sehingga mereka dapat menyesuaikan pengalaman mereka untuk memenuhi dan mengelola akses ke materi *e-learning* (Simangunsong, 2024).

Penggunaan *e-learning* dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan secara individu maupun bagi organisasi perusahaan (Zheng dkk., 2023). Seiring dengan berkembangnya penggunaan teknologi, berbagai perusahaan atau organisasi mulai berinvestasi dalam program *e-learning* dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kinerja karyawan. *E-learning* dapat medukung proses pembelajaran dan pencapaian karyawan, membantu untuk bertumbuh dan berkembang dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan perusahaan (Ilyas dkk., 2017). Ketika karyawan memanfaatkan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja mereka, kemungkinan besar pembelajaran akan meningkatkan produktivitas kerja dan kinerja mereka secara keseluruhan (Czarnecka & Darócz, 2017).

Dengan demikian, penggunaan *e-learning* tidak hanya merupakan strategi pembelajaran yang efektif, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan daya saing dan adaptasi terhadap perubahan di era digital ini. Dengan menggunakan *e-learning*, perusahaan dapat memperluas akses terhadap pembelajaran yang kontekstual dan relevan dengan kebutuhan perusahaan. Dengan *e-learning*, perusahaan dapat menyediakan pelatihan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, memungkinkan karyawan untuk belajar sesuai dengan kecepatan dan preferensi mereka sendiri. Hal ini tidak hanya meningkatkan fleksibilitas dalam pengembangan karyawan, tetapi juga memperkuat budaya pembelajaran yang berkelanjutan di dalam organisasi.

Produktivitas kerja karyawan memiliki peran penting bagi perusahaan karena berfungsi sebagai indikator keberhasilan dalam menjalankan bisnis. Semakin tinggi

produktivitas kerja karyawan, semakin besar pula peluang perusahaan untuk meningkatkan keuntungan dan produktivitas secara keseluruhan (Afandi, 2018). Hal ini sesuai dengan pernyataan Sutrisno (2016) bahwa produktivitas kerja adalah kunci keberhasilan bagi setiap karyawan. Dengan meningkatkan produktivitas, pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efisien dan efektif. Hal ini sangat krusial dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Produktivitas kerja yang tinggi akan berkontribusi pada peningkatan kinerja keseluruhan perusahaan dan pencapaian tujuan bisnis yang lebih besar.

Manajemen sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting, baik secara individu maupun kelompok, karena sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam setiap aktivitas di dalam organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, suatu organisasi maupun perusahaan harus secara aktif memperhatikan dan mengelola keberadaan serta pengembangan sumber daya manusianya untuk memastikan produktivitas kerja karyawan dapat ditingkatkan secara optimal (Parashakti & Noviyanti, 2021). Salah satu pendekatan yang saat ini sedang berkembang adalah penggunaan teknologi dalam mendukung proses manajemen SDM. *E-learning ATIOM* menjadi salah satu solusi yang diadopsi oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan. *ATIOM* merupakan *e-learning* yang dirancang untuk meningkatkan keterlibatan karyawan melalui pelatihan, komunikasi, dan pembaruan informasi secara berkala. Di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central, *ATIOM* ini telah diterapkan sebagai salah satu alat bantu untuk memfasilitasi karyawan dalam mengakses berbagai informasi penting dan pelatihan. Dengan adanya *ATIOM*, manajemen dapat mengurangi hambatan komunikasi dan mempercepat distribusi informasi yang relevan bagi pengembangan karyawan. Namun, penting untuk memahami sejauh mana penggunaan *e-learning* ini benar-benar memberikan dampak pada produktivitas kerja karyawan.

Accor sebagai operator hotel internasional terbesar di kawasan Asia Tenggara, Jepang, dan Korea Selatan, telah mengimplementasikan solusi *mobile* terbaru yang dikenal sebagai *ATIOM* untuk memberdayakan talenta mereka. Dengan lebih dari 30.000 Heartists® yang bekerja di hampir 400 hotel di 12 negara, Accor berkomitmen

untuk meningkatkan pengalaman kerja dan produktivitas kerja karyawan melalui teknologi inovatif ini. *E-learning ATIOM* merupakan sebuah perangkat lunak yang dirancang untuk mengoptimalkan manajemen sumber daya manusia melalui pelatihan berbasis digital, pengembangan kompetensi, dan pengelolaan kinerja karyawan. *ATIOM* ini memungkinkan karyawan untuk mendapatkan pelatihan yang relevan secara fleksibel dan terstruktur, sehingga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja. *ATIOM* memungkinkan pengguna internal Accor untuk mengakses berbagai informasi penting tentang organisasi, termasuk berita regional, peluncuran kampanye baru, dan pengumuman global.

Selain itu, *ATIOM* menyediakan modul pelatihan singkat berdurasi 5 menit yang membahas topik-topik seperti loyalitas, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja tim. Dengan fitur gamifikasi seperti poin untuk hadiah dan papan peringkat, *e-learning* ini tidak hanya memfasilitasi pembelajaran tetapi juga menambah elemen kesenangan dalam prosesnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi produktivitas mereka secara positif. *E-learning ATIOM* juga memungkinkan berbagi konten strategis secara internal yang ditargetkan kepada berbagai tim di hotel, seperti *Front Office, Food & Beverage Product, Food & Beverage Service, Sales Marketing & Distribution, Concierge*, dan sebagainya. Dengan adanya fitur ini, Accor berharap dapat menciptakan kolaborasi yang lebih baik di seluruh jaringan, serta memberikan insentif nyata bagi karyawan melalui elemen gamifikasi. Penggunaan *e-learning ATIOM* ini sejalan dengan kebutuhan perhotelan yang dinamis, di mana keterampilan karyawan harus terus diperbarui untuk memberikan pelayanan prima kepada tamu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, peneliti telah melakukan observasi di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central yang dilakukan pada tanggal 9 September 2024. Hasil observasi tersebut mengindikasikan adanya beberapa tantangan dalam implementasi *e-learning ATIOM*. Meskipun *e-learning* ini dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas kerja karyawan, pemanfaatannya masih belum optimal oleh seluruh karyawan. Beberapa karyawan mungkin menghadapi kendala dalam mengadopsi teknologi baru, baik karena keterbatasan keterampilan

digital maupun kurangnya pemahaman akan pentingnya *e-learning* ini. Selain itu, belum ada data konkret mengenai dampak langsung penggunaan *e-learning ATIOM* terhadap produktivitas kerja karyawan, sehingga menimbulkan pertanyaan apakah penerapan teknologi ini benar-benar dapat meningkatkan performa kerja atau hanya menjadi alat tambahan tanpa pengaruh yang signifikan.

Penelitian sebelumnya mendukung relevansi permasalahan ini dengan menyoroti tantangan dan peluang dalam penerapan teknologi *e-learning*. Meskipun *e-learning* dapat meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan, hambatan adopsi sering kali muncul akibat keterbatasan keterampilan digital, kurangnya pemahaman, atau kendala infrastruktur (Raharja dkk., 2023). Tantangan-tantangan ini serupa dengan kondisi yang ditemukan di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central, di mana implementasi *e-learning ATIOM* menghadapi hambatan pada level pengguna. Meski begitu, *e-learning* tetap memiliki potensi besar, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya, yang menemukan hubungan positif yang kuat antara pelatihan berbasis *e-learning* dan produktivitas kinerja karyawan, dengan pengaruh sebesar 45,7% terhadap kinerja (Fitriani, 2023). Untuk memaksimalkan potensi *e-learning*, institusi perlu mengatasi hambatan teknologi, menyediakan aplikasi yang ramah pengguna dengan panduan yang jelas, serta memberikan pelatihan rutin untuk memotivasi pengguna dan meningkatkan pemahaman karyawan (Widyaningrum, 2018).



Gambar 1. 1 Hasil Data Penggunaan *E-Learning ATIOM*

Sumber: (*Atiom.app*, 2024)

Najmah Faatinah Diwi, 2025

*PENGARUH PENGGUNAAN E-LEARNING ATIOM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI HOTEL PULLMAN & IBIS STYLES BANDUNG GRAND CENTRAL*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan data yang diperoleh dari laman *ATIOM report* pada tahun 2024, terlihat adanya penurunan tingkat penggunaan *e-learning ATIOM* di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central. Tingkat penggunaan yang mencapai 81% pada bulan Januari mengalami penurunan secara bertahap hingga mencapai angka 60% pada bulan Juli. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi penggunaan *e-learning* tersebut di kalangan karyawan. Selain itu, diduga terdapat perbedaan tingkat pemanfaatan *e-learning ATIOM* di berbagai divisi yang belum diteliti lebih mendalam. Perbedaan ini berpotensi menciptakan kesenjangan dalam pengembangan kompetensi dan produktivitas antar karyawan, yang dapat memengaruhi efektivitas keseluruhan organisasi.

Namun, tantangan untuk mempertahankan konsistensi penggunaan *platform e-learning* memerlukan perhatian khusus, sebagaimana ditunjukkan oleh Risman (2024) yang mencatat bahwa penurunan tingkat pemanfaatan dapat menghambat keberhasilan penerapan teknologi ini. Oleh karena itu, organisasi perlu mengembangkan program pelatihan adaptif yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik setiap divisi, serta menciptakan aplikasi penilaian kebutuhan pelatihan berbasis kompetensi untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik setiap karyawan (Hafidz & Effendi, 2023). Strategi ini penting untuk menjembatani kesenjangan kompetensi yang ada dan memastikan penerapan *e-learning ATIOM* berjalan secara optimal guna meningkatkan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Hasil studi pendahuluan tersebut menjadi salah satu alasan yang mendorong peneliti untuk mendalami topik terkait penggunaan *e-learning* dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan E-Learning ATIOM terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian secara umum akan mengkaji mengenai “Pengaruh Penggunaan *E-Learning ATIOM* terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.” Kemudian, fokus dari kajian tersebut merumuskan beberapa rumusan masalah secara khusus, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas penggunaan *e-learning ATIOM* di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central?
2. Bagaimana gambaran tingkat produktivitas kerja karyawan di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan *e-learning ATIOM* terhadap produktivitas kerja karyawan di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran efektivitas penggunaan *e-learning ATIOM* di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central.
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat produktivitas kerja karyawan Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *e-learning ATIOM* terhadap produktivitas kerja karyawan di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central.

## 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang secara umum diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori mengenai pemanfaatan teknologi informasi, khususnya aplikasi pembelajaran *online*, dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Dengan menganalisis hubungan antara penggunaan *e-learning ATIOM* dan berbagai aspek produktivitas, penelitian ini akan memperkaya literatur yang

ada serta mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memoderasi hubungan tersebut. Temuan dari penelitian ini juga memiliki potensi untuk menguji dan memperbaiki model-model adopsi teknologi, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak teknologi terhadap produktivitas kerja individu. Selain itu, penelitian ini dapat membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut dan pengembangan model intervensi yang lebih efektif dalam konteks perhotelan, khususnya di Hotel Pullman & Ibis Styles Bandung Grand Central.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari segi praktis, yaitu sebagai berikut:

a) Bagi Perusahaan/Lembaga

Dapat meningkatkan produktivitas karyawan melalui peningkatan kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu kerja, serta membantu dalam mengembangkan strategi teknologi yang lebih efektif dan meningkatkan daya saing di pasar. Selain itu, optimalisasi penggunaan *e-learning ATIOM* memungkinkan perusahaan untuk mengalokasikan sumber daya dengan lebih bijaksana, memastikan investasi teknologi memberikan hasil maksimal.

b) Bagi Karyawan

Hasil temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja individu dengan memperbaiki keterampilan digital, mempermudah pekerjaan sehari-hari, dan meningkatkan kepuasan serta motivasi kerja. Dengan memanfaatkan *ATIOM* secara efektif, karyawan dapat merasakan kemudahan dalam tugas mereka dan merasa lebih terlibat dan loyal terhadap perusahaan, yang pada gilirannya berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.