

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Sejarah Perkembangan Perusahaan

PT X (Persero) Tbk didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi PT X, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, PT X meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. (<http://www.bankmandiri.co.id>, diakses tanggal 4 Februari 2018)

1.1.2 Jenis Usaha dan Jenis Produk Perusahaan

PT X bergerak di bidang usaha perbankan di Indonesia. PT X adalah bank ritel terbesar di Indonesia, layanan yang diberikan oleh PT X adalah layanan tabungan, KUR (Kredit Usaha Rakyat), e-cash, asuransi, dan berbagai layanan perbankan lainnya

1.1.3 Visi Perusahaan

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif

1.1.4 Nilai Budaya Perusahaan

PT X memiliki budaya yaitu Budaya TIPCE, yang berarti:

a. Trust

Membangun keyakinan dan sangka baik diantara stakeholders dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.

b. Integrity

Setiap saat berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi.

c. Professionalism

Berkomitmen untuk be ke rja tuntas d an akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

d. Customer Focus

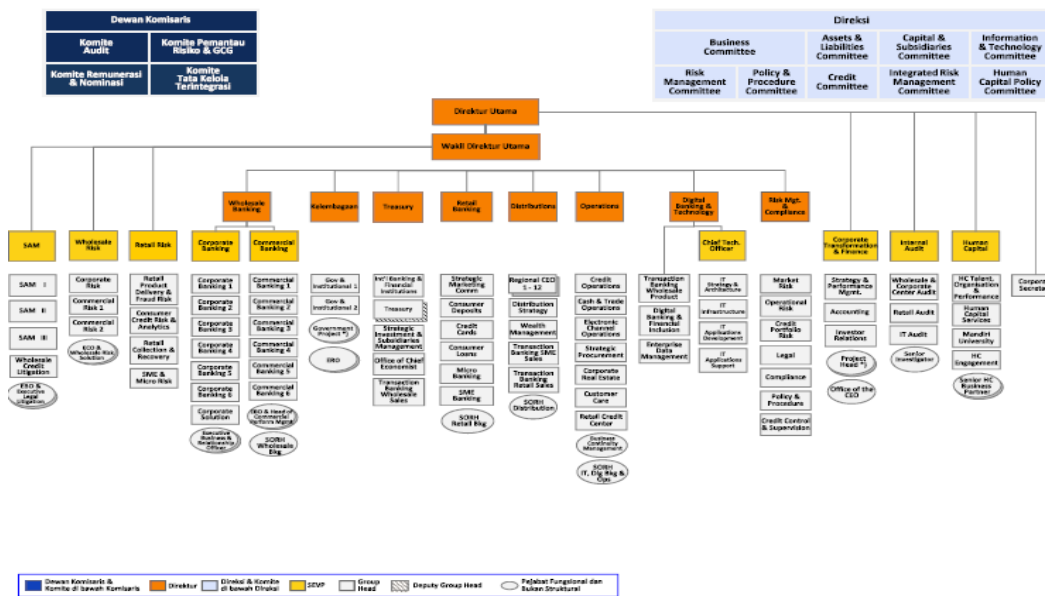
Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

e. Excellence

Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus-menerus.

1.1.5. Struktur Perusahaan

PT X memiliki struktur organisasi hierarkis dan struktur matriks yang bertumpu pada pengambilan keputusan tertinggi di skala pusat adalah direksi. Kemudian pada objek penelitian ini pengambilan keputusan tertinggi dalam organisasi adalah seorang kepala kantor wilayah dan dibantu oleh para kepala cabang.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Perusahaan

(Sumber: www.bankmandiri.co.id)

1.2. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan teknologi khususnya teknologi sistem informasi menjadi semakin pesat karena dianggap penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan ataupun perbankan. Perusahaan atau perbankan mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi sistem informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif, terutama dalam hal pengembangan kompetensi karyawannya.

Didalam industry perbankan saat ini sudah menerapkan sistem informasi berupa *e-learning* didalam sebuah alat untuk mengembangkan potensi karyawannya demi efektifitas dalam mencapai tujuan perusahaan. Seperti yang dijelaskan oleh Triwijanarko (2017) yaitu:

Sistem belajar secara *online* dianggap sebagai cara efektif dan efisien. Hal ini juga didukung berdasarkan data bahwa belajar melalui *e-learning* membutuhkan waktu 40-60% lebih sedikit dibandingkan sistem belajar *offline*. Selain itu, dengan metode *e-learning* peserta menjadi lebih efektif belajar dengan menguasai hampir lima kali lebih banyak materi dibandingkan dengan kelas *offline* dengan durasi waktu belajar yang sama.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Agus Dwi Handaya selaku Direktur *Human Capital* dari PT. X Persero. Tbk, bahwa PT. X Persero, Tbk mengenalkan konsep unik yaitu PT X 5 *Cores Triangle* yang berisi *Capability, Culture & Ethic, Leadership, Mindset* dan *Purpose*. Konsep yang digunakan untuk mempersiapkan karyawannya didalam revolusi industry 4.0 ini dipercaya dalam memperkuat PT. X Persero, Tbk dalam persaingan didalam industry perbankan (Sulaiman, 2018)

Machmud R (2018) memberi penjelasan terikait kepuasan pengguna, yang dimana kepuasan pengguna dalam sebuah system informasi merupakan sebuah respon dan timbal balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Beliau pun menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kepuasan penggunaan sistem dipengaruhi secara signifikan oleh kesuksesan sistem informasi.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna dalam sistem *e-learning* pun dilakukan oleh Pawirosumarto (2018), beliau menjelaskan bahwa dalam

pembelajaran melalui media *e-learning* sebuah sistem yang digunakan harus memiliki kualitas yang baik agar penggunaannya merasakan manfaat yang nyata.

PT. X memiliki salah satu sistem informasi *e-learning* yang digunakan oleh sebagian besar pegawainya. Sistem tersebut pertama kali digunakan secara massal oleh seluruh pegawai pada tahun 2005. Menurut Bapak Hendy selaku manager dari unit *Human Capital* penggunaan sistem ini ditujukan untuk mempermudah proses pembelajaran pegawai terkait suatu modul yang kemudian setelahnya akan dilakukan *post-test* untuk menilai pemahaman dari karyawan terhadap modul yang dipelajari. Minat penggunaan sistem ini sangat tinggi menurut Bapak Hendy, dikarenakan mudahnya akses dan *user interface* dari sistem ini sendiri. Namun, menurut beliau dalam pelaksanaannya di lapangan, masih ada karyawan yang merasa tidak puas menggunakan sistem ini dikarenakan beberapa alasan yang cukup beragam. Ekspektasi perusahaan pun terbilang sangat tinggi dalam hal kepuasan penggunaan para pegawainya, namun perusahaan belum memiliki data empiris terkait seberapa tinggi kepuasan penggunaan sistem *e-learning* para pegawainya, yang sebenarnya data tersebut dapat berguna untuk evaluasi dari sistem *e-learning* yang digunakan.

Mengenai kepuasan penggunaan system *e-learning* di PT. X, peneliti mendapatkan data yang diperoleh dengan cara wawancara dengan Bapak Revy selaku perwakilan dari unit *Human Capital* PT. X bahwa belum adanya data secara ilmiah terkait tingkat kepuasan penggunaan system *e-learning* tersebut. Namun menurut beliau, bahwa perusahaan menetapkan ekspektasi yang sangat tinggi yaitu 90% untuk tingkat kepuasan tersebut.

Maka dari itu, untuk mendukung fenomena yang ada terkait kepuasan, peneliti melakukan *pilot study* dengan cara *simple random sampling* kepada 27 karyawan tetap PT. X.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian Terkait Kepuasan Pengguna *E-Learning*

No	Pernyataan	Persentase
1	Saya senang dalam pengalaman menggunakan sistem <i>E-learning</i> ini. Lee (2010b) dalam Cheng (2014:242)	83,7%
2	Saya merasa puas dengan sistem <i>E-Learning</i> ini secara Keseluruhan. Cheng (2014:242)	84,4%

Sumber: Data olahan sendiri

Peneliti melakukan pengumpulan data terkait kepuasan dari penggunaan *e-learning* untuk melihat apakah karyawan tetap di PT X termasuk kategori puas atau tidak. Kuesioner diolah dengan menggunakan perhitungan dari skala *likert* (Silalahi, 2017:349). Dari data diatas dapat diketahui bahwa karyawan merasa senang dalam pengalaman menggunakan sistem *e-learning* sebesar 83,7%, dan secara keseluruhan karyawan merasa puas dengan sistem *e-learning* ini sebesar 84,4%.

Untuk menelaah fenomena lebih lanjut peneliti menggunakan teori penerimaan teknologi yang bernama PU (*Perceived Usefulness*) dan PEU (*Perceived Ease of Use*) untuk menentukan penerimaan teknologi. Yang pertama adalah PU, yaitu tingkat dimana seorang individu percaya bahwa sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan dalam konteks organisasi (Davis et al., 1989). Menurut Davis et al. (1989) Kedua adalah PEU, yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang banyak.

Untuk varabel PU peneliti menggunakan rujukan penelitian dari Amin, et,al (2014:267) yang telah menyusun beberapa pernyataan terkait variable PU.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian Terkait PU (X1)

No	Pertanyaan	Persentase
1	Sistem <i>E-Learning</i> yang tersedia membuat pekerjaan saya menjadi lebih mudah (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267)	83,7%
2	Sistem <i>E-Learning</i> yang tersedia memudahkan saya dalam mencari informasi dan materi yang saya butuhkan (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267)	83,7%
3	Menurut saya, sistem <i>E-Learning</i> ini sangat berguna (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267)	83,7%

Sumber: Data Olahan Sendiri

Dari data yang diperoleh dari 27 karyawan tetap PT. X sebagai responden, menjelaskan bahwa responden merasa sistem *e-learning* yang tersedia membuat pekerjaannya menjadi lebih mudah sebesar 83,7%, sistem *e-learning* yang tersedia memudahkannya dalam mencari informasi dan materi yang dibutuhkan sebesar 83,7%, dan menurut mereka sistem *e-learning* ini sangat berguna sebesar 83,7%. Dilihat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan sebelumnya, hasil dari *pilot study* yang dilakukan menjelaskan bahwa hasilnya masih dibawah ekspektasi perusahaan yang perada pada angka 90%

Kemudian, untuk variable PEU peneliti menggunakan rujukan dari penelitian yang dilakukan oleh Amin et, al. (2014:267) yang juga menyusun beberapa pernyataan terkait PEU

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Kuesioner Pra Penelitian Terkait PEU (X2)

No	Pernyataan	Persentase
1	Mempelajari penggunaan sisten <i>E-Learning</i> yang tersedia ini terbilang mudah (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267)	83,7%
2	Menjadi mahir dalam menggunakan sisten <i>E-Learning</i> ini adalah hal yang mudah (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267)	82,9%
3	Menurut saya, secara keseluruhan penggunaan sistem <i>E-Learning</i> ini adalah hal yang mudah (Amin <i>et.al.</i> , 2017:267)	82,9%

Sumber : Data Olahan Sendiri

Dari data yang diperoleh dari 27 karyawan tetap PT. X sebagai responden, menjelaskan bahwa responden merasa memperlari penggunaan system *e-learning*

yang sudah tersedia ini terbilang mudah sebesar 83,7%,, responden merasa menjadi mahir dalam menggunakan sistem *e-learning* ini adalah hal yang mudah sebesar 82,9 %, dan menurut mereka, secara keseluruhan penggunaan sistem *e-learning* ini adalah hal yang mudah sebesar 82,9%. Dilihat dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan sebelumnya, hasil dari *pilot study* yang dilakukan menjelaskan bahwa hasilnya masih dibawah ekspektasi perusahaan yang berada pada angka 90%

Penelitian sebelumnya terkait *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan penggunaan sistem sebelumnya sudah dilakukan di Indonesia, yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Sugianto dan Vivi (2014) menyimpulkan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh secara signifikan dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh (Amin, Rezaei, & Abolghasemi, 2014) juga menyimpulkan bahwa PU dan PEU berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan fenomena yang ada dan beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya mendorong penulis untuk melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap kepuasan karyawan dalam penggunaan sistem *e-learning*.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penerapan *e-learning* dianggap bukan hal yang mudah. Untuk meningkatkan penerimaan, mempermudah dan mempercepat tercapainya informasi serta meningkatkan mutu serta kinerja karyawan dengan berbasis teknologi PT X menerapkan sistem *e-learning* secara terintegrasi. Kemudahan sistem e-learning yang baru diterapkan via website membuat alasan utama untuk mencari tahu apakah dengan berdasarkan TAM dengan kedua determinan utamanya yaitu PU dan PEU sudah sesuai dan dapat melihat seberapa besar kepuasan karyawan dalam penggunaan e-learning. Maka dari itu PT X dipilih sebagai objek penelitian.

1.4. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas muncul beberapa pertanyaan dari penelitian “Pengaruh PU dan PEU terhadap Kepuasan E-learning PT X” sebagai berikut:

1. Apakah PU berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning* PT X?
2. Apakah PEU berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning* PT X?
3. Apakah PEU berpengaruh terhadap PU?

1.5. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan dan maksud sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui pengaruh PU terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada PT X.
2. Dapat mengetahui pengaruh PEU terhadap kepuasan pengguna *e-learning* pada PT X.
3. Dapat mengetahui pengaruh PEU terhadap PU pada PT X.

1.6. Manfaat Penelitian

Penulis melakukan penelitian berdasarkan fakta dilapangan dan teori yang telah dipelajari, diharapkan dapat memberi manfaat, yaitu:

1.6.1 Aspek teoritis

Penelitian ini diharapkan meningkatkan wawasan penulis dan sebagai penerapan dan pengembangan ilmu untuk mengetahui pengaruh PU dan PEU terhadap kepuasan *e-learning*.

1.6.2 Aspek praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam aspek sumber daya manusia agar mengetahui pengaruh PU dan PEU terhadap kepuasan *e-learning*, terutama dalam hal pembaruan data terkait masalah yang diangkat dalam penelitian ini untuk PT X.

1.7. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian membahas mengenai pengaruh PU dan PEU terhadap kepuasan *e-learning* pada PT X sehingga penelitian ini dibatasi oleh subjek dan objek yang diperlukan dalam penelitian.

1.8. Sistematika Penulisan

Penelitian yang mengambil judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat dan Kepuasan Dalam Pemanfaatan *E-Learning* Pada

Karyawan PT. Bank X (Persero) Tbk. kini terdiri dari lima bab, adapun isi dari kelima bab tersebut adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

BAB III METODE PENELITIAN

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN