



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan kependudukan di Indonesia meningkat seiring berjalannya waktu sehingga memengaruhi perkembangan angkatan kerja yang ada. Banyaknya angkatan kerja berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi negara dan harus diperhatikan guna adanya ketersediaan kesempatan kerja bagi para angkatan kerja yang ada. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik bahwa jumlah angkatan kerja meningkat sejak Februari 2019 hingga Februari 2022. Pada Februari 2019 jumlah angkatan kerja sebanyak 138,59 juta orang, Februari 2020 sebanyak 140,21 juta orang, di tahun berikutnya Februari 2021 sebanyak 139,81 juta orang dan di bulan Februari 2022 meningkat menjadi 144,01 juta orang. (Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023)

Berdasarkan data tersebut kenaikan angkatan kerja dapat disebabkan adanya kondisi pandemi Covid 19 yang merebak luas ke berbagai negara dan berdampak pula terhadap adanya pemutusan hubungan kerja (PHK). Jumlah pekerja yang mengalami PHK sejak 16 April 2020 sebesar 2,94 juta pekerja yang merupakan mayoritas pekerja dari industri formal (sumber: CNN Indonesia, 2023). Oleh karena itu dalam menghadapi persaingan kenaikan jumlah angkatan kerja maka diperlukan kualitas yang optimal dari sumber daya manusia atau pekerja dalam mencapai kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia atau pekerja dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Sumber daya manusia menjadi aset berharga dalam suatu perusahaan. Suryani dan Foeh (2019:32-33) mengatakan bahwa terdapat praktik-praktik yang menjadi



sistem dalam penunjang jalannya suatu perusahaan bagi sumber daya manusia yaitu adanya kompensasi, rekrutmen dan seleksi karyawan, adanya pelatihan dan pengembangan karir, penilaian kinerja karyawan dan sebagainya. Dengan kata lain, pengelolaan karyawan diharapkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan bersama.

Kinerja yaitu suatu pencapaian dalam pekerjaan yang dihasilkan oleh individu atau kelompok di suatu perusahaan atau organisasi yang dimana pihak tersebut telah melakukan tugas pekerjaan sehingga tercapai tujuan dari organisasi yang telah ditetapkan bersama dengan tidak melanggar hukum serta sesuai moral dan etika (Sedarmayanti, Listiani dan Mulyaningsih, 2020: 188). Kinerja karyawan dapat ditingkatkan salah satunya dengan adanya pelatihan karyawan (*training*) yang menjadi kebutuhan perusahaan untuk membantu perusahaan agar mampu berkompetisi dalam lingkungan yang serba cepat. Perusahaan dapat menentukan intensitas pelatihan, materi yang disesuaikan dengan kinerja karyawan dan sebagainya.

Sumber daya manusia yaitu karyawan menjadi salah satu aset yang menjadi penentu baik dan buruknya suatu perusahaan sehingga pelaksanaan suatu pelatihan (*training*) dilakukan tidak hanya untuk karyawan yang baru direkrut oleh perusahaan namun juga bisa diberikan kepada karyawan lama sehingga dapat menambah pengetahuan, ilmu baik dalam *hardskill*, *soft skill* ataupun *technical skill* karyawan dan menghasilkan kinerja yang optimal dalam setiap tugas yang diberikan.

Berkembangnya era teknologi digital ini, sumber daya manusia baik calon pekerja maupun yang sudah bekerja dituntut untuk bisa memahami penggunaan Informasi Teknologi (IT) dalam menunjang pekerjaan sehingga para pekerja dapat mencapai kinerja serta mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Berikut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

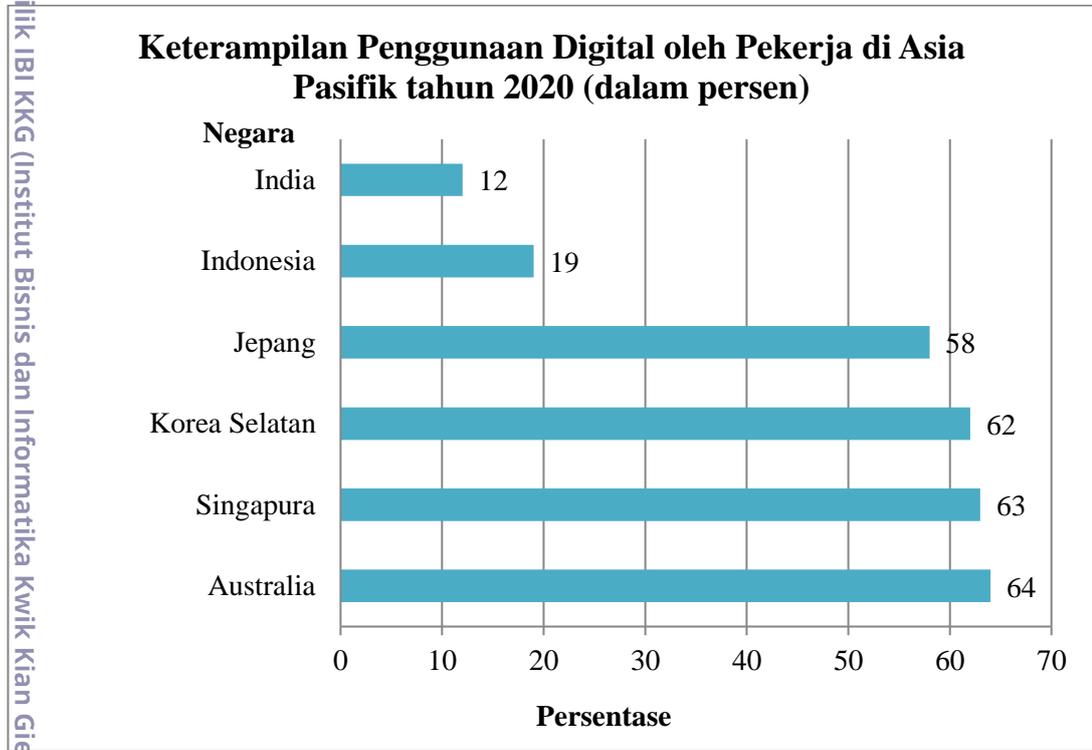
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

ini merupakan persentase pekerja yang menggunakan keterampilan digital di Asia Pasifik tahun 2020 yaitu:

**Gambar 1.1**  
**Data Keterampilan Penggunaan Digital oleh Pekerja di Asia Pasifik tahun 2020 (dalam persen)**



Sumber: AlphaBeta dalam DataIndonesia.id (2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, Indonesia berada pada urutan kedua terendah dari 6 negara di Asia Pasifik dengan 19% pekerja yang menggunakan keterampilan digital dalam bekerja. Indonesia masih memerlukan jutaan masyarakat yang paham akan dunia digital karena *World Bank* sendiri juga memprediksi bahwa ekonomi pada kemajuan digital Indonesia akan meningkat sebanyak 8 kali lipat pada tahun 2030 sehingga perlunya peningkatan penerapan teknologi informasi digital dalam sekolah atau perusahaan di Indonesia. (Sumber: SMERU Research Institute, 2023).

Penerapan keterampilan teknologi dan digital bagi para pekerja di perusahaan dapat dilakukan dalam berbagai aktivitas pekerjaan yang ada seperti penggunaan teknologi digital untuk perhitungan kompensasi, penggunaan teknologi digital untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



pelatihan dan pengembangan karir, penggunaan teknologi digital untuk media promosi penjualan dan sebagainya. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Jobstreet Indonesia kepada karyawan di beberapa perusahaan yang dilakukan pada tahun 2020 bahwa terdapat beberapa hal yang membuat karyawan merasakan kesulitan atau khawatir dalam bekerja. Hasil survei menunjukkan sebanyak 25% mengenai karyawan yang bermasalah dengan teknologi dan sebagainya. (Sumber: Jobstreet Indonesia, 2022)

Kondisi jumlah angkatan kerja yang terus meningkat di Indonesia disertai dengan minimnya kualitas sumber daya manusia yang dalam penguasaan teknologi digital sehingga membuat pekerja kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan dan mencapai tujuan perusahaan maka perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan adanya pelatihan yang berbasis penerapan metode teknologi dan digital.

Pelatihan yaitu usaha yang dilakukan untuk semua usaha untuk menyediakan , memperoleh, meningkatkan, dan mempertahankan keterampilan kerja, hasil barang yang dikeluarkan, sikap serta etika pada jenjang kemampuan serta skill tertentu, sesuai dengan standar serta kualifikasi jabatan serta pekerjaan (Sari, 2018:101). Perusahaan dapat menentukan metode pelatihan yang akan dilakukan terdiri dari metode *On The Job Training* dan *Off The Job Training*. Muhdar HM (2020:175) menyatakan bahwa *On the Job Training* merupakan suatu metode pelatihan dengan pealtihan secara langsung bersama dengan atasan yang berpengalaman dalam mengerjakan pekerjaan di tempat yang sebenarnya. *Off the Job Training* menurut Marnisah (2020:146) adalah pelatihan yang diberikan seperti pada keadaan yang sesungguhnya dimana karyawan perusahaan yang menjadi peserta pelatihan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

mendapatkan pelatihan secara tiruan dan diharapkan untuk melakukan pelatihan tersebut dan mencapai tujuan pelatihan.

Proses pelatihan dengan pemberian materi yang sering dijumpai di perusahaan atau organisasi yang biasa dengan tatap muka membuat pekerja bosan serta terpaku pada suatu lokasi atau waktu. Terlebih lagi di era berkembangnya teknologi digital, perusahaan berpikir bahwa proses pelatihan dengan pemberian materi tidak harus dilakukan di lingkungan kantor saja. Perusahaan berusaha memanfaatkan teknologi yang ada sehingga karyawan dapat melakukan pelatihan dimanapun dan kapanpun. Kemajuan teknologi komputer atau sistem informasi pada era sekarang ini telah memberikan manfaat besar bagi sarana informasi dan komunikasi dalam suatu organisasi atau perusahaan. Salah satu kemajuan teknologi tersebut yaitu peningkatan pelaksanaan pelatihan berbasis teknologi dengan menggunakan pelatihan *e-learning* atau *computer based training* yang merupakan metode dalam *Off The Job Training*. (Ansory dan Indrasari, 2018)

Gilbert dan Jones (dalam Permatasari dan Hardiyani, 2018) menyatakan bahwa *e-learning* yaitu penggunaan media elektronik dengan internet, intanetekstanet, satelit broadcast dan penggunaan internet lainnya dalam pembelajaran. Penerapan pelatihan dengan metode *e-learning* diharapkan sebagai pengembangan sumber daya manusia supaya dapat menyesuaikan diri dan mampu meningkatkan kemampuan di era perkembangan teknologi dan digital saat ini. Tujuan dari pengaplikasian *e-learning* sebagai metode yaitu untuk menghasilkan kemudahan dan fleksibilitas akses pembelajaran atau pelatihan digital terutama pada saat-saat yang sulit untuk melakukan pembelajaran secara tatap muka atau langsung. Sebuah survei oleh BBC mengungkapkan bahwa pemahaman dan daya ingat mengalami peningkatan 30% dengan menggunakan modul *e-learning*. (Sumber: Ruang Kerja, 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Faktor penting lainnya dalam peningkatan kinerja karyawan yaitu kedisiplinan kerja karyawan yang menjadi penentu dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kedisiplinan dapat berupa ketepatan jam masuk dan jam pulang karyawan, penggunaan seragam atau atribut kerja, menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu serta sebagainya. Penegasan akan disiplin kerja harus diterapkan kepada karyawan sejak awal masuk bekerja sehingga karyawan akan menjadi terbiasa untuk bersikap dan berperilaku disiplin dalam bekerja. Pendapat Husain yang dikutip oleh Malau dan Wasiman (2020) mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan cara dalam berkomunikasi kepada karyawan dalam mengubah tingkah laku karyawan sebagai upaya menaikkan kepedulian dan ketersediaan untuk meningkatkan produktivitas kerja yang lebih baik lagi. Apabila terjadi ketidakdisiplinan karyawan maka bisa menjadi beban perusahaan dan perusahaan akan sulit mencapai tujuan.

PT. Bank Central Asia berusaha menghadapi persaingan bisnis yang ketat dalam industri bisnis dan perbankan sehingga memerlukan sumber daya manusia yang paham akan teknologi dan digital. PT. Bank Central Asia adalah bank swasta terbesar di Indonesia yang berdiri pada tanggal 21 Februari 1957, memiliki 12 kantor wilayah yang terbesar di seluruh Indonesia, dimana memiliki ribuan karyawan hingga mencapai puluhan ribu karyawan yang tersebar ke berbagai kantor cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, kantor pusat, wilayah dan sebagainya. BCA KCU Harapan Indah merupakan salah satu cabang utama yang berada di kantor wilayah IX berdiri sejak akhir tahun 2019. Bank Central Asia berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan non nasabah yang bertransaksi yaitu dengan memperhatikan kinerja karyawan sehingga berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pekerja mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PT. Bank Central Asia memiliki program karir bernama Program Magang Bakti yang merupakan program bakti lulusan SMA/SMK ataupun diploma, berusia 17 tahun s/d 24 tahun yang akan mendapatkan ilmu pengetahuan serta pengalaman langsung mengenai pekerjaan perbankan serta dibimbing oleh rekan dan atasan kerja secara langsung. Posisi magang bakti tersedia untuk dua posisi yaitu *Customer Service* dan *Teller*. PT. Bank Central Asia tidak hanya memberikan pelatihan terhadap karyawan tetap saja tetapi juga untuk karyawan magang bakti serta mendidik karyawan magang bakti memiliki sikap disiplin kerja yang baik terutama dalam melakukan pelayanan jasa perbankan. (Sumber: <https://karir.bca.co.id>, 2023).

Untuk menunjang kualitas kinerja sumber daya manusia, BCA memberikan pelatihan *Off the job training* yaitu metode *e-learning* yang dapat diakses secara fleksibel dimanapun dan kapanpun Pelatihan yang diberikan tidak hanya untuk calon pekerja tetapi juga untuk karyawan yang sudah bekerja sehingga adanya penambahan wawasan mengenai inovasi perbankan. Pelatihan metode *e-learning* diberikan hampir kepada semua pekerja seperti layanan kredit, penyelesaian layanan pembayaran, pengendalian internal dan operasional cabang dan lain sebagainya. Selain itu untuk divisi operasional tidak hanya diberikan untuk karyawan tetap saja namun juga untuk karyawan magang bakti (kontrak).

Penggunaan *e-learning* sebagai metode pelatihan memudahkan karyawan untuk bisa mendapatkan materi pembelajaran dengan mudah dan dapat diimplementasikan langsung dalam pekerjaan sehari-hari. Selain dari materi *e-learning* yang wajib dikerjakan, karyawan dapat memilih beragam materi *e-learning* yang dapat dipelajari untuk menunjang pengetahuan, keterampilan dan kemampuan baru.



Penggunaan *e-learning* sebagai metode pealatihan dengan website BCA memiliki kelebihan yaitu karyawan dapat mengakses materi dimanapun dan kapanpun dengan memiliki koneksi internet yang terhubung dengan website, modul yang diberikan beragam serta dilengkapi dengan audio, visual grafis, serta sistem yang menarik, adanya latihan-latihan soal yang dapat mengasah ingatan dan kemampuan karyawan setelah mempelajari modul teori yang telah dibaca atau ditampilkan. Terdapat pula kekurangan yang dimiliki dari pelatihan dengan metode *e-learning* BCA yaitu terdapat beberapa modul lama yang memiliki visual grafis kurang menarik, kendala berjalannya video apabila sinyal jaringan internet lemah. Berikut ini jumlah *e-learning* yang diakses oleh pekerja serta jumlah peserta yang mengakses *e-learning* di BCA KCU Harapan Indah Periode 2018-2021 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Akses *E-Learning* BCA KCU Harapan Indah**  
**Periode 2019 sampai September 2022**

Periode	Jumlah <i>E-learning</i> yang tersedia	Jumlah <i>E-Learning</i> yang diakses ( <i>On Progress</i> dan <i>Passed</i> )	Jumlah <i>E-learning</i> yang telah diselesaikan ( <i>Passed 100%</i> )
Tahun 2019	166	123	115
Tahun 2020	160	111	104
Tahun 2021	189	99	70
September Tahun 2022	244	122	59

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat diartikan bahwa beragam variasi *e-learning* yang diberikan oleh BCA dalam menunjang peningkatan pengetahuan, keterampilan baik dalam segi *technical skill*, *hard skill* dan *soft skill*. Jumlah *e-learning* yang tersedia merupakan jumlah banyak *e-learning* yang diberikan BCA dalam tahun tersebut, dan jumlah *e-learning* yang tersedia terus meningkat terutama di tahun

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2021 sebanyak 189 dan di tahun 2022 naik menjadi 244 *e-learning*. Pemberian materi *e-Learning* ada yang bersifat wajib dikerjakan oleh karyawan dan ada juga bersifat *optional*. Jumlah akses *e-learning* yang dilakukan oleh seluruh karyawan BCA KCU Harapan Indah mengalami naik turun dari tahun 2019 hingga September 2022. Pada tahun 2019 sebanyak 123 *e-learning* yang diakses, namun mulai menurun menjadi 111 di tahun 2020 dan menurun kembali di tahun 2021 menjadi 99 *e-learning*. Pada tahun 2022 hingga di bulan September tercatat sebanyak 122 *e-learning* diakses oleh karyawan sehingga dapat dikatakan mengalami kenaikan.

Ketersediaan *e-learning* yang meningkat dari tahun 2020 ke September tahun 2022 yang disebabkan adanya pandemi *COVID-19* sehingga BCA menerapkan sistem *Work From Home* (WFH) sehingga mengharuskan pekerja menyelesaikan beberapa materi *e-learning*, namun dengan banyaknya variasi *e-learning* yang diberikan tidak semua dapat diselesaikan 100% oleh karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dari tahun 2019 hingga September 2022, jumlah *e-learning* yang telah diakses dan diselesaikan 100% oleh karyawan mengalami penurunan sehingga perlu diketahui hal-hal apa saja yang menjadi kekurangan dari *e-learning* tersebut.

Berikut ini tabel contoh dua judul pelatihan *e-learning* wajib karyawan di PT. Bank Central Asia yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Judul Pelatihan *E-learning* Wajib Karyawan Operasional dan Magang Bakti di PT. Bank Central Asia**

Judul <i>e-Learning</i>	Peserta Pelatihan	Sasaran Pelatihan
E-L APPU PPT (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme)	Seluruh pekerja tetap dan Magang Bakti	Agar peserta memahami: a. Kegiatan Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme b. Program APU dan PPT c. Pentingnya Penerapan Program APU dan PPT d. Manajemen Program APU dan PPT Bank e. Komitmen bank





E-L Anti Fraud Awareness	Seluruh pekerja tetap dan Magang Bakti	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan pengetahuan mengenai <i>fraud</i>, antara lain contoh/bentuk tindakan yang tergolong <i>fraud</i>, pelaku <i>fraud</i>, <i>fraud triangle</i> dan <i>Whistleblowing System</i>, Deklarasi Anti Fraud, dan Pakta Integritas</li> <li>b. Memberikan kesadaran (<i>awareness</i>) kepada setiap insan BCA akan adanya risiko <i>fraud</i> yang melekat pada setiap aktivitas operasional pelatihan</li> </ol>
--------------------------	--	---

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut dapat dijelaskan bahwa terdapat dua contoh judul *e-learning* wajib yang harus diselesaikan oleh karyawan tetap dan magang bakti PT. Bank Central Asia. Masing-masing *e-learning* yang diberikan memiliki tujuan pembelajaran yang diharapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh seluruh karyawan terutama bagian operasional baik karyawan tetap maupun magang bakti. Pelatihan karyawan dengan metode *e-learning* ini dapat diakses secara *online* melalui *Learning Managemen System (LMS)* dengan menggunakan website yang membuat pekerja dapat belajar dimanapun dan kapanpun secara fleksibel selama masih terkoneksi dengan jaringan internet. Berbagai topik materi tersedia didalam website tersebut yang dapat meningkatkan pengetahuan, wawasan serta teknik dalam bekerja di Bank Central Asia seperti topik budaya organisasi, perbankan internasional, teknologi digital, manajerial dan kepemimpinan, solusi perbankan dan pelayanan, dan sebagainya.

Berikut ini merupakan data jumlah peserta dan nilai rata rata dari akses *e-learning Anti Fraud Awareness* dan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di BCA KCU Harapan Indah periode 2019 - 2021 sebagai berikut:

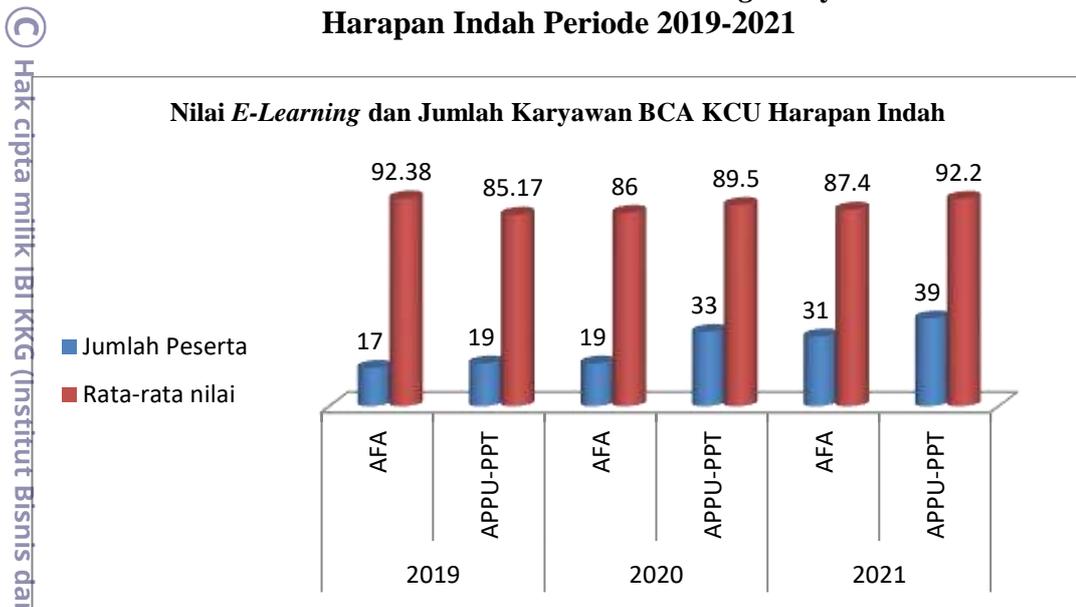
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Gambar 1.2**  
**Rata-Rata Nilai dan Jumlah Peserta *E-Learning* Karyawan di BCA KCU Harapan Indah Periode 2019-2021**



Sumber: Data diolah, 2023

Gambar 1.2 diatas menunjukkan bahwa terdapat dua *e-learning* wajib yang dikerjakan oleh karyawan bagian operasional BCA KCU Harapan Indah yaitu *e-learning* Anti Fraud Awareness (AFA) dan *e-learning* Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) dengan periode data dari 2019 sampai dengan 2021. Rata-rata nilai yang dihasilkan oleh karyawan dalam *e-learning* AFA mengalami penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2020 dan meningkat kembali di tahun 2021. Di sisi lain, rata-rata nilai untuk *e-learning* APU-PPT terus mengalami peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2021. Jumlah peserta *e-learning* baik AFA dan APPU-PPT terus mengalami peningkatan dari tahun 2019 sampai dengan 2021 dikarenakan adanya penambahan karyawan baru serta situasi pandemi *covid-19* yang membuat BCA melakukan pemberian materi pembelajaran atau pelatihan kepada karyawan secara *online* atau *virtual*.

Dampak peningkatan penggunaan metode *e-learning* sebagai metode pelatihan dalam perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai dengan maksimal. Pelatihan dengan metode *e-learning* juga memiliki kelemahan-kelemahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



seperti yang sudah disebutkan sebelumnya yaitu kejelasan teks, visual grafis, dan audio, konektivitas internet dan lain sebagainya. Penelitian yang dilakukan oleh Rina Anggraini tahun 2019 di BPRS Aman Syariah Sekampung mengatakan bahwa metode pelatihan *e-learning* hanya dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan pegawai sedangkan diperlukan juga penekanan pada metode latihan secara langsung (*training*) dan metode pendidikan (*education*) dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Selain pelatihan dengan metode *e-learning*, perusahaan juga perlu memberikan perhatian terhadap kedisiplinan kerja karyawan. Kedisiplinan karyawan dalam industri jasa perbankan meliputi jam masuk karyawan yang tidak tepat waktu sehingga karyawan tidak dapat mengikuti kegiatan *morning briefing* dimana kegiatan tersebut penting untuk diikuti karena adanya pemberian informasi terbaru sebelum memulai layanan operasional. Selain itu kedisiplinan mengenai *grooming* atau pakaian kerja terutama karyawan bagian operasional layanan seperti penggunaan sepatu pantofel tertutup bagi wanita yang diharuskan memiliki *heels* minimal 3 cm atau bagi pria tidak diperkenankan rambut gondrong dan/atau dikuncir.

Ketidakdisiplinan tersebut dapat berdampak pada kualitas layanan prima yang diberikan kepada nasabah, sehingga tidak tercapainya tujuan dari perusahaan perbankan yang berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik untuk nasabah. Tindakan indisipliner juga biasanya hanya mendapatkan teguran lisan dari pimpinan yang berpotensi dapat menurunkan kinerja karyawan.

Ketidakdisiplinan ada terjadi di perusahaan perbankan yang diteliti oleh Prianna, Husnorrofiq, dan Lamsah (2020) di PT. Bank Bukopin Cabang Banjarmasin bahwa banyaknya karyawan yang berperilaku kurang disiplin dalam bekerja seperti tidak tepat waktu datang ke kantor, tidak berhati-hati dalam menggunakan peralatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Instititit Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

kantor, pekerjaan yang dilakukan tidak dengan cara yang telah ditentukan perusahaan dan sebagainya. Tindakan indisipliner tersebut berusaha dicegah dengan adanya *briefing* dan motivasi dari pimpinan sehingga karyawan memiliki semangat dan disiplin yang tinggi dalam bekerja. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu (Suryani dan Zakiah, 2019) terhadap karyawan di PT. Bank Negara Indonesia BSD Tangerang mengenai disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

PT. Bank Central Asia memiliki aturan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) khususnya bagi karyawan operasional magang bakti seperti ketepatan jam masuk yang dimulai dengan *morning briefing* di jam 8 pagi, ketepatan durasi istirahat sehingga antrian tidak menumpuk di jam makan siang, standar tata busana *frontliner* perbankan, menjaga dan menggunakan alat-alat bekerja dengan baik dan sebagainya. Seluruh aturan atau SOP yang ada haruslah dilakukan secara disiplin oleh karyawan dalam mendukung kinerja karyawan. Kepala Bagian Unit Teller BCA KCU Harapan Indah, Yulidar, mengatakan bahwa pentingnya karyawan BCA KCU Harapan Indah berperilaku disiplin terhadap aturan-aturan yang ada, namun pimpinan terus memberikan teguran lisan atau peringatan kepada karyawan baik secara personal maupun bersama-sama saat *morning briefing* sehingga kinerja karyawan juga tetap maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini mengkaji lebih lanjut mengenai Pengaruh Penggunaan *E-learning* sebagai Metode Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Magang Bakti (PT Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan di atas, dapat dijabarkan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penggunaan *e-learning* sebagai metode pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Magang Bakti (PT Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi)?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pada karyawan magang bakti (PT Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi)?

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Pengaruh penggunaan *e-learning* sebagai metode pelatihan terhadap kinerja pada karyawan magang bakti (PT Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi).
2. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pada karyawan magang bakti (PT Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi).

## D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah BCA KCU Harapan Indah.
2. Subjek penelitian ini adalah karyawan magang bakti yang pernah melakukan pelatihan dengan metode *e-learning* di BCA KCU Harapan Indah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Wilayah penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan di BCA KCU Harapan Indah.



Hak cipta milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Periode penelitian ini dimulai dari bulan Maret 2023 sampai dengan Agustus 2023.

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana Pengaruh Penggunaan *E-Learning* sebagai Metode Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Magang Bakti (PT. Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi)?”

### F. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *e-learning* sebagai metode pelatihan terhadap kinerja karyawan magang bakti (PT Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi).
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan magang bakti (PT Bank Central Asia KCU Harapan Indah Bekasi).

### G. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Hasil dari studi ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan baik dalam aspek praktis maupun teoritis, seperti yang tercantum di bawah ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 1. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan dan materi evaluasi kepada perusahaan, agar mereka dapat menggunakan *e-learning* sebagai metode pelatihan dengan tepat serta meningkatkan disiplin kerja. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja para karyawan magang bakti di BCA KCU Harapan Indah.

## Manfaat Teoritis

### a. Bagi Pembaca

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada pembaca mengenai bagaimana penggunaan *e-learning* sebagai metode pelatihan serta disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan magang di BCA KCU Harapan Indah.

### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan berharga bagi peneliti berikutnya yang ingin menyelidiki dan mengembangkan studi di masa depan, terutama seputar dampak penggunaan *e-learning* sebagai metode pelatihan dan kedisiplinan kerja terhadap performa para pegawai.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.