

ORIENTASI E-LEARNING SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN SOFT SKILL DAN HARD SKILL (Studi Pada BCA Cabang Semarang)

Yustinus Sukmanto, Indi Djastuti, Edy Rahardja

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro
Email: justinosukma@gmail.com

ABSTRACT

The problem in this study is because the standard of employees follow the E-learning BCA at least 2 modules per year (52%), but from the evaluation is known only 48% so shows not meet the minimum standards and this becomes an interesting problem to be studied. This study aims to analyze the understanding of E-Learning, to assess the appropriateness of E-Learning implementation in terms of concept and practice and to analyze the effectiveness of E-Learning implementation in improving soft skill and hard skill in employees of PT Bank Central Asia Tbk. Semarang. So this will lead to increased employee competence.

The research method used is phenomenology approach with qualitative analysis. The sample of the research is 30 employees in the company for questionnaires and for sample interviews in this study are 1 person Head of KCU, 1 head of operations, 1 head of service, 2 heads and 3 staff.

Based on the results of the discussion in the previous section, it can be concluded as follows: (1) E-Learning is a method of learning that utilizes computer technology, computer networks and or the Internet so as to facilitate the learning process. (2) E-Learning method that has been done has a good implementation so that it can reach in all area of the company, (3) E-Learning effectiveness is expected to increase soft skill and hard skill owned by employees of PT Bank Central Asia Tbk. Semarang.

Keywords: *E-Learning, E-Learning Method, E-Learning Effectiveness, Soft skill and Hard skills.*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang telah berkembang pesat, memberikan banyak fasilitas untuk mendukung proses pembelajaran. Fitur-fitur seperti *web, chat, blog*, forum dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk meningkatkan *soft skill* karyawan sebab di dalamnya pertukaran informasi dan komunikasi dapat bebas terjadi. Selain itu, tentunya teknologi informasi sangat menunjang untuk meningkatkan *hard*

skill seseorang. *E-Learning* menjadi sebuah teknologi informasi yang potensial untuk proses pembelajaran. Sayangnya, *E-Learning* yang berkembang saat ini lebih memperhatikan aspek kognitif. Padahal untuk mencapai proses pembelajaran yang maksimal, sebuah sistem harus mencakup segi kognitif, afektif, dan psikomotorik. Dengan pemanfaatan *E-Learning* yang maksimal maka akan dapat meningkatkan *soft skill* dan *hard skill* seorang karyawan.

E-Learning adalah pembelajaran yang memanfaatkan teknologi komputer, jaringan komputer dan atau Internet. *E-Learning* memungkinkan pembelajar untuk belajar melalui komputer di tempat mereka masing-masing tanpa harus secara fisik pergi mengikuti pelajaran/perkuliah di kelas. *E-Learning* sering pula dipahami sebagai suatu bentuk pembelajaran berbasis web yang bisa diakses dari intranet di jaringan lokal atau internet. Bank Central Asia sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia mengharuskan implementasi *E-Learning* untuk karyawannya. Konsep *E-Learning* BCA adalah: *Fun* dan *easy Fun*” berarti *menyenangkan* Sasaran yang ingin dicapai adalah suasana belajar online yang menyenangkan. “*Easy*” berarti mudah, Sasaran yang ingin dicapai adalah kemudahan dalam menjalankan kursus *online*.

Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi. Pendekatan fenomenologi berhubungan dengan pemahaman tentang bagaimana keseharian, dunia intersubjektif (dunia kehidupan). Fenomenologi bertujuan untuk menginterpretasikan tindakan sosial kita dan orang lain sebagai sebuah yang bermakna (dimaknai) serta dapat merekonstruksi kembali turunan makna (makna yang digunakan saat berikutnya) dari tindakan yang bermakna pada komunikasi intersubjektif individu dalam dunia kehidupan sosial (Rini Sudarmanti, 2005).

Dari hasil pengamatan dan observasi peneliti ternyata di lapangan atau pada prakteknya, karyawan BCA Cabang Semarang

masih belum optimal dalam mengimplementasikan *E-Learning*, ada beberapa alasan seperti sibuk, sambil lalu saja dan ini berdampak pada beberapa implementasi kinerja yang masih kurang optimal. Hasil menunjukkan bahwa tingkat pemahaman karyawan BCA terhadap *E-Learning* masih belum baik. Hal ini menjadi fenomena menarik untuk diteliti. Pencapaian targetnya adalah jika karyawan BCA dapat mengoptimalkan dalam implementasi *E-Learning* khususnya dalam transaksi, pelayanan nasabah serta meningkatkan loyalitas nasabah.

Oleh karena itu berdasarkan pada uraian tersebut, penelitian ini berjudul: “**ORIENTASI *E-LEARNING* SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN *SOFT SKILL* DAN *HARD SKILL* (Studi Pada BCA CABANG SEMARANG)**”

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pemahaman karyawan terhadap konsep *E-Learning*?
2. Bagaimana orientasi metode pembelajaran *E-Learning* pada PT Bank Central Asia, Tbk. Semarang?
3. Bagaimana efektivitas penerapan *E-Learning* dalam mendukung *soft skill* dan *hard skill* pada karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Semarang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pemahaman *E-Learning* pada PT Bank Central Asia, Tbk.
2. Untuk menilai kesesuaian orientasi *E-Learning* pada PT Bank Central Asia, Tbk. Semarang ditinjau dari konsep dan prakteknya.

3. Untuk menganalisis efektivitas penerapan *E-Learning* dalam meningkatkan *soft skill* dan *hard skill* pada karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Semarang.

2. TELAAH PUSTAKA

E-Learning

Menurut Allan J. Henderson (2010) *E-Learning* adalah pembelajaran jarak jauh yang menggunakan teknologi komputer, atau biasanya Internet (*The E-Learning Question and Answer Book*, 2003). Henderson menambahkan juga bahwa *E-Learning* memungkinkan pembelajar untuk belajar melalui komputer di tempat mereka masing-masing tanpa harus secara fisik pergi mengikuti pelajaran di kelas. William Horton menjelaskan bahwa *E-Learning* merupakan pembelajaran berbasis web (yang bisa diakses dari Internet).

Pembelajaran jarak jauh. *E-Learning* memungkinkan pembelajar untuk menimba ilmu tanpa harus secara fisik menghadiri kelas. Pembelajar bisa saja berada di Jakarta, sementara “instruktur” dan pelajaran yang diikuti berada di kota lain bahkan di negara lain. Namun, interaksi masih bisa dijalankan secara langsung ataupun dengan jeda waktu beberapa saat. Jadi, pembelajar bisa belajar dari komputer di kantor ataupun di rumah yang terkoneksi dengan Internet, sedangkan materi belajar dikelola oleh sebuah perusahaan di Amerika Serikat, di Jepang ataupun di Inggris. Dengan cara ini, pembelajar bisa mengatur sendiri waktu belajar, dan tempat ia mengakses ilmu yang dipelajari. Jika, pembelajaran

ditunjang oleh perusahaan, maka si pembelajar bisa mengakses modul yang dipelajarinya dengan mengkoordinasikan waktu ia belajar dan waktu ia bekerja. Misalnya, jika pada pagi hari sampai siang hari, ia dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya di kantor, maka ia bisa menyisihkan waktu di sore hari menjelang pulang untuk belajar. Tugas-tugas yang sehubungan dengan *E-Learning* yang ditekuni pun bisa disesuaikan waktu pengerjaannya dengan kesibukan pembelajar.

Metode *E-Learning* dengan Model TAM

Model teoritis yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada model *Technology Acceptance Model/TAM* (Davis, 1989). Saat ini, TAM merupakan salah satu model yang paling berpengaruh dan umum digunakan dalam sistem informasi (Lee, et al., 2003).

Venkatesh & David (1996) menyatakan bahwa terdapat lima konstruk utama yang membentuk TAM yaitu: *perceived usefulness* (persepsi kegunaan yang dirasakan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *behavioral intention* (tujuan tingkah laku), *actual system use* (penggunaan sistem aktual), dan *external variable* (variabel eksternal). Dari model TAM, konstruk persepsi kegunaan yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, dan tujuan tingkah laku merupakan faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap teknologi sehingga semuanya dimasukkan dalam model penelitian. Konstruk penggunaan sistem aktual

tidak dimasukkan dalam model penelitian karena penelitian difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *E-Learning* oleh karyawan. Variabel-variabel eksternal diambil dari konstruk-konstruk yang digunakan pada berbagai penelitian sebelumnya yang meneliti penerimaan *E-Learning*. Konstruk-konstruk lain yang digunakan adalah: paksaan penggunaan, ketersediaan sumber daya, kualitas sistem, kualitas jasa, dan kesenangan.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.

Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu dipengaruhi oleh kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (*user*).

***E-Learning* BCA**

E-Learning BCA adalah metode pembelajaran baru BCA secara *online* dengan konsep " *Fun & Easy Learning*" dimana kursus-kursusnya dapat diakses melalui sistem dan aplikasi *Learning Management System* BCA (LMSBCA) pada jaringan intranet BCA.

Konsep dari *E-Learning* BCA adalah: Setiap Kursus *e-Learning* BCA dikembangkan secara unik sehingga menarik (*FUN*/menyenangkan) dan navigasi jelas (*EASY*/mudah). Permintaan dunia kerja terhadap kriteria calon pekerja dirasa semakin tinggi saja. Dunia kerja tidak hanya memprioritaskan pada kemampuan akademik (*hard skills*) yang tinggi saja, tetapi juga memperhatikan kecakapan dalam hal nilai-nilai yang melekat pada seseorang atau sering dikenal dengan aspek *soft skills*. Kemampuan ini dapat disebut juga dengan kemampuan non teknis yang tentunya memiliki peran tidak kalah pentingnya dengan kemampuan akademik.

Soft Skill dan Hard Skill

Soft skill dan *Hard skill* sangatlah penting bagi dunia kuliah maupun dunia kerja. Dalam dunia kuliah *soft skill* dan *hard skill* penting bagi mahasiswa untuk memperoleh ilmu dan juga nilai yang memuaskan. *Hard skill* dibutuhkan dalam mengerjakan tugas dan ujian yang biasa diberikan dosen kepada mahasiswa untuk mendapatkan nilai yang maksimal. Sedangkan *Soft skill* dibutuhkan mahasiswa untuk memahami dan mematuhi etika, *soft skill* juga penting bagi mahasiswa

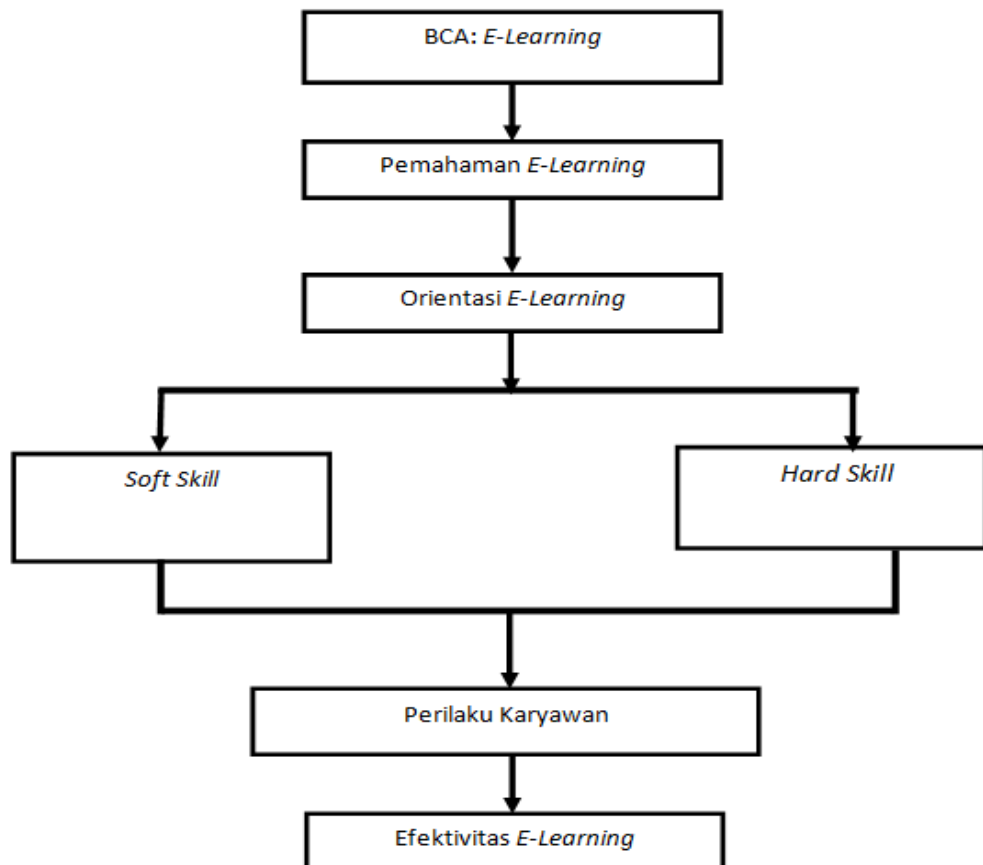
untuk bersosialisasi dengan masyarakat baik teman sebaya, orang yang lebih tua, maupun kepada orang yang memiliki posisi yang tinggi di suatu lingkungan, dan tentu *soft skill* dibutuhkan bagi mahasiswa yang mencoba berwirausaha maupun memiliki pekerjaan sampingan.

Training and Development

Menurut Nore (2000), *training and development* atau proses

pelatihan dan pengembangan adalah hal yang penting untuk dilakukan selain itu proses ini akan berdampak pada peningkatan ketrampilan atau *skill* karyawan yang pada akhirnya berdampak pada manfaat perusahaan yang maksimal. Melalui *training* yang benar dan tepat maka karyawan akan dapat untuk semakin ahli dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kerangka Pikir



Gambar 2. Kerangka Alur Pikir Penelitian

Pada penelitian ini akan dianalisis peningkatan *soft skill* dan *hard skill* karyawan BCA Semarang melalui penerapan *E-Learning*. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mengetahui pemahaman *E-Learning* karyawan BCA, orientasi *E-Learning* jika ditinjau dari konsep dan penelitian, dan efektivitas penerapan *E-Learning* guna meningkatkan perilaku karyawan.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif karena merupakan penelitian yang menjelaskan tentang implementasi dari *e-learning* berdasarkan pada *soft skill* dan *hard skill* pada BCA

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang, Kepala Unit Kerja dan karyawan-karyawan perusahaan yang bekerja di BCA Cabang Semarang. Sampel pada penelitian ini adalah 1 orang Kepala KCU, 1 kepala operasional, 1 kepala layanan, 2 orang Kepala Bagian dan 3 orang staff.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisisioner. Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006:151).

Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada para karyawan baik Kepala Cabang, Kepala Unit Kerja, para karyawan. Kemudian ditentukan waktunya untuk dikumpulkan kembali sesuai dengan kesepakatan dengan para responden. (Sugiono, 2013)

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah dengan deskriptif kualitatif. Data kualitatif adalah data yang diukur secara tidak langsung yang dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian, dapat berupa keterangan-keterangan serta informasi-informasi tentang perusahaan atau objek penelitian” (Marzuki, 2002:55). Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. *Probing* adalah proses eksplorasi lebih dalam terhadap suatu hal yang dirasa perlu untuk diungkap
4. Penyajian data
5. Verifikasi adalah croscek data antara wawancara dengan kuesioner yang dilakukan kepada karyawan dan manajer / pimpinan BCA cabang Pemuda.
6. Analisis dan pengambilan kesimpulan
7. Pengukuran efektivitas

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN Gambaran Umum Perusahaan

PT Bank Central Asia, Tbk. (BCA) adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup perusahaan rokok terbesar di dunia, Djarum. Bank BCA Semarang beralamat di Jl. Pemuda No. 90-92, Sekayu, Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah.

Pemahaman Karyawan Terhadap Konsep E-Learning

E-Learning adalah pembelajaran yang memanfaatkan teknologi komputer, jaringan komputer dan atau Internet.

E-Learning memungkinkan pembelajar untuk belajar melalui komputer di tempat mereka masing-masing tanpa harus secara fisik pergi mengikuti pelajaran/perkuliah di kelas. *E-Learning* sering pula dipahami sebagai suatu bentuk pembelajaran berbasis web yang bisa diakses dari intranet di jaringan lokal atau internet. Sebenarnya materi *E-Learning* tidak harus didistribusikan secara *on-line* baik melalui jaringan lokal maupun internet, distribusi secara *off-line* menggunakan media CD/DVD pun termasuk pola *E-Learning*. *E-Learning* BCA adalah metode pembelajaran baru BCA secara *online* dengan konsep " *Fun & Easy Learning*" dimana kursus-kursusnya dapat diakses melalui sistem dan aplikasi *Learning Management System* BCA (LMSBCA) pada jaringan intranet BCA.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa *E-Learning* BCA dapat menjangkau semua daerah sehingga semua karyawan dapat

megaksesnya. *E-Learning* BCA bersifat fleksible dari sisi waktu dan phase belajar karena karyawan bisa belajar dirumah melalui Android. *E-Learning* BCA menarik dan mudah dimengerti karena simple, menggunakan media visual, ada permainan atau gambar-gambar, praktis dan memberikan banyak contoh mengenai pekerjaan. *E-Learning* BCA merupakan metode pembelajaran online yang mudah dan menyenangkan karena materinya sangat banyak dari pengetahuan produk sampai dengan pengembangan diri dan juga dapat diakses kapan saja dan dimana saja, adanya visual membantu untuk lebih mudah memahami materi yang disampaikan, bisa dilaksanakan setiap saat termasuk dirumah, menyenangkan karena bentuknya ada cerita dan kasusnya dan terdapat animasi yang menarik. Animasi yang disajikan *E-Learning* BCA adalah gambar tokoh, animasi bergerak serta kasus yang disajikan secara ringkas sehingga memudahkan untuk mememahaminya.

Hard Skill

Hard skill adalah penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang sesuai dengan bidang ilmu yang didalami. Menurut BahrumSyah (2010) *hard skill* merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Menurut Syawal (2010) *hard skill* yaitu lebih berorientasi mengembangkan *intelligence quotient* (IQ). Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa *hard skill*

merupakan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan teknologi dan keterampilan teknis dalam mengembangkan *intelligence quotient* yang berhubungan dengan bidangnya.

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki ilmu pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan mempunyai latar belakang belajar Manajemen Informatika, Bisa diaplikasikan ditempat kerja, karena pekerjaan berhubungan dengan komputer, latar belakang bidang universitas responden adalah ekonomi dan mendalami produk knowledge mengenai kinerja CSO seperti pembukaan rekening, tetapi ada responden yang tidak memiliki ilmu pengetahuan sesuai bidang pekerjaan karena basic pendidikannya bukan dari dunia perbankan.

Sebagian besar responden menguasai teknologi terkait dengan pekerjaan contohnya responden bisa mengoperasikan komputer, yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, responden juga ada yang menguasai dalam penggunaan BDS WEB, BDS IBS, CIPTRUST, B24 CRS, dan ada juga responden yang hanya sedikit menguasai teknologi yaitu dengan hanya mengirim email dan mengoperasikan dasar-dasar komputerisasi saja.

Responden memiliki kemampuan teknis yang sesuai dengan pekerjaan yaitu memahami tentang jurnal debit dan kredit atau jurnal dalam perbankan dan kemampuan untuk menjelaskan solusi ke nasabah dengan percaya diri. Tetapi ada juga responden yang

tidak memiliki kemampuan teknis sesuai dengan pekerjaanya.

Soft Skill

Soft skills merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Dengan mempunyai *soft skills* membuat keberadaan seseorang akan semakin terasa di tengah masyarakat. Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun dan keterampilan spiritual.

Berdasarkan tabel di tersebut diketahui bahwa responden memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaan yaitu ditunjukkan dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, menawarkan bantuan bila ada yang sedang bingung, Selalu melakukan pekerjaan tanpa disuruh oleh atasan dan siap melakukan supervisi jika anak buah membutuhkan, dan selalu mencari solusi bila ada masalah.

Responden memiliki etika/integritas dalam melakukan pekerjaan yaitu dengan tidak menggunakan HP pribadi di depan nasabah, berpakaian rapi dan sopan selama bekerja, Loyal terhadap perusahaan / menjaga sikap dan perilaku sesuai norma agama, selalu jujur dalam melakukan tugas, serta tanggungjawan dan disiplin. Sikap responden selalu berfikir kritis dalam melakukan pekerjaan dilakukan dengan cara selalu berpikir apa dampak yang bisa terjadi di customer, dalam menghadapi situasi yang sulit harus segera ambil keputusan dan memberikan solusi

kepada anak buah jika mereka bertanya krn ada kendala dalam pekerjaan. Responden memiliki kemauan belajar jika ada pekerjaan yang tidak dimengerti contohnya adalah dengan selalu bertanya dan mempelajari hal-hal yang belum saya ketahui, selalu membuka ketentuan / memo / prosedur yang berlaku dan belajar di unit kerja lain. Komitmen kerja tinggi yang dimiliki para responden ditunjukkan dengan cara datang ke kantor tepat waktu, memenuhi target pekerjaan dan selalu bersemangat dalam melakukan pekerjaan. Motivasi kerja tinggi yang dimiliki oleh [ara responden dilakukan dengan cara memiliki tujuan dan planning untuk jangka panjang dan pendek serta menjaga daya tahan tubuh agar dapat melakukan pekerjaan dengan semangat setiap harinya. Responden juga dapat diandalkan, mampu berkomunikasi dengan baik kepada atasan atau anak buah serta memiliki ide-ide yang kreatif yang dapat mengembangkan pekerjaannya.

Diketahui responden memiliki kemampuan analitis dalam menyelesaikan masalah, memiliki manajemen diri yang baik dan dapat menyelesaikan persoalan pekerjaan dengan mudah. Responden memiliki sikap fleksible dalam menghadapi pekerjaan, mampu bekerja mandiri maupun dalam tim dan dapat menjadi pendengar setia setiap karyawan lain ataupun atasan. Responden mengaku sering menjadi tempat curhat teman-temannya.

Responden memiliki manajemen waktu yang baik, mampu berpikir logis dan beragumen logis setiap menghadapi suatu masalah, dan orang yang tangguh dalam hal

pekerjaan. Responden selalu berusaha senyum dan bersikap tenang terhadap nasabah yang sudah emosi dan marah mara serta dalam pekerjaan harus selalu siap dalam situasi apapun dan itu yang membuat saya menjadi tangguh dalam menghadapi dan melakukan pekerjaan.

Orientasi Metode Pembelajaran *E-Learning*

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa menurut responden yaitu karyawan BCA, diketahui bahwa metode *E-Learning* memiliki orientasi yang baik yang memiliki rata-rata tanggapan sebesar 4,5 dan termasuk kategori Baik. Artinya menurut responden pada penelitian ini adanya *E-Learning* BCA dapat menjangkau semua daerah, *E-Learning* BCA bersifat fleksible dari sisi waktu dan fase belajar, kursus-kursus yang dibuat *E-Learning* BCA menarik dan mudah digunakan, *E-Learning* BCA merupakan metode pembelajaran online yang mudah dan menyenangkan.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa *hard skill* karyawan BCA memiliki orientasi yang baik terhadap metode *E-Learning* dengan rata-rata jawaban kuesioner sebesar 4,2. Artinya menurut responden pada penelitian ini ia memiliki ilmu pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya, menguasai teknologi terkait dengan pekerjaannya dan memiliki keterampilan teknis yang sesuai dengan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa *soft skill* yang dimiliki karyawan BCA memiliki orientasi yang baik terhadap *E-Learning* karena memperoleh rata-rata skor sebesar 4,4 dan termasuk dalam kategori Baik.

Efektivitas Penerapan *E-Learning*

Berdasarkan hasil tabel di atas diketahui bahwa hasil pemahaman Metode *E-Learning* BCA dan orientasi terhadap *E-Learning* baik sehingga dapat disimpulkan bahwa *E-Learning* BCA sudah efektif. Efektivitasnya penerapan *E-Learning* BCA diketahui dari pengetahuan karyawan tentang *E-Learning* serta *soft skill* dan *hard skill* yang dimiliki oleh karyawan BCA. Efektivitas *E-Learning* diharapkan dapat meningkatkan *soft skill* dan *hard skill* yang dimiliki oleh karyawan BCA.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa *E-Learning* dapat meningkatkan *soft skill* dan *hard skill* karena *E-Learning* berisi tentang pelajaran yang dapat menambah pengetahuan serta meningkatkan kinerja karyawan BCA. Tampilan yang dimiliki *E-Learning* menarik, mudah digunakan dan mudah dimengerti oleh karyawan BCA sehingga semua dapat menggunakannya. *Soft skill* dan *hard skill* karyawan BCA termasuk dalam kategori tinggi. Karyawan BCA memiliki ilmu pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya, menguasai teknologi terkait dengan pekerjaannya dan memiliki keterampilan teknis yang sesuai dengan pekerjaannya. *E-Learning* diterapkan karyawan BCA dengan baik sehingga fungsi yang dimiliki *E-Learning* sangat berpengaruh dengan

pekerjaan yang dilakukan setiap harinya.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Pemahaman karyawan terhadap konsep *E-Learning*

E-Learning adalah pembelajaran yang memanfaatkan teknologi komputer, jaringan komputer dan atau Internet. *E-Learning* memungkinkan pembelajar untuk belajar melalui komputer di tempat mereka masing-masing tanpa harus secara fisik pergi mengikuti pelajaran/perkuliahan di kelas. *E-Learning* BCA dapat menjangkau semua daerah sehingga semua karyawan dapat mengaksesnya. *E-Learning* BCA bersifat fleksible dari sisi waktu dan phase belajar karena karyawan bisa belajar dirumah melalui Android. *E-Learning* BCA menarik dan mudah dimengerti karena simple, menggunakan media visual, ada permainan atau gambar-gambar, praktis dan memberikan banyak contoh mengenai pekerjaan.

E-Learning BCA merupakan metode pembelajaran online yang mudah dan menyenangkan karena materinya sangat banyak dari pengetahuan produk sampai dengan pengembangan diri dan juga dapat diakses kapan saja dan dimana saja, adanya visual membantu untuk lebih mudah memahami materi yang disampaikan, bisa dilaksanakan setiap saat termasuk dirumah, menyenangkan karena bentuknya ada cerita dan kasusnya dan terdapat animasi yang menarik. Animasi yang disajikan *E-Learning* BCA adalah gambar tokoh, animasi bergerak serta kasus yang disajikan secara ringkas

sehingga memudahkan untuk mememahaminya.

Orientasi metode pembelajaran *E-Learning* pada PT Bank Central Asia, Tbk. Semarang

Metode *E-Learning* memiliki orientasi yang baik. Adanya *E-Learning* BCA dapat menjangkau semua daerah, *E-Learning* BCA bersifat fleksible dari sisi waktu dan phase belajar, kursus-kursus yang dibuat *E-Learning* BCA menarik dan mudah digunakan, *E-Learning* BCA merupakan metode pembelajaran online yang mudah dan menyenangkan.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa menurut responden yaitu karyawan BCA, diketahui bahwa metode *E-Learning* memiliki orientasi yang baik yang memiliki rata-rata tanggapan sebesar 4,5 dan termasuk kateogri Baik. Artinya menurut responden pada penelitian ini adanya *E-Learning* BCA dapat menjangkau semua daerah, *E-Learning* BCA bersifat fleksible dari sisi waktu dan phase belajar, kursus-kursus yang dibuat *E-Learning* BCA menarik dan mudah digunakan, *E-Learning* BCA merupakan metode pembelajaran online yang mudah dan menyenangkan.

Efektivitas penerapan *E-Learning* dalam mendukung *soft skill* dan *hard skill* pada karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Semarang

Efektivitasnya penerapan *E-Learning* BCA diketahui dari pengetahuan karyawan tentang *E-Learning* serta *soft skill* dan *hard skill* yang dimiliki oleh karyawan BCA. Efektivitas *E-Learning* diharapkan dapat meningkatkan *soft*

skill dan *hard skill* yang dimiliki oleh karyawan BCA. *Soft skill* yang dimiliki karyawan BCA memiliki implementasi yang baik terhadap *E-Learning*. *Hard skill* karyawan BCA memiliki implementasi yang baik terhadap metode *E-Learning*. Artinya karyawan BCA memiliki ilmu pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaannya, menguasai teknologi terkait dengan pekerjaannya dan memiliki keterampilan teknis yang sesuai dengan pekerjaannya

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa *soft skill* yang dimiliki karyawan BCA terhadap *E-Learning* sudah efektif karena memperoleh rata-rata skor sebesar 4,4 dan termasuk dalam kategori Baik dan *hard skill* karyawan BCA terhadap metode *E-Learning* juga sudah efektif dengan rata-rata jawaban kuesioner sebesar 4,2. *E-Learning* diterapkan karyawan BCA dengan baik sehingga fungsi yang dimiliki *E-Learning* sangat berpengaruh dengan pekerjaan yang dilakukan setiap harinya.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan maka saran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya pendapat yang pro dan kontra dengan adanya *E-Learning*, sebaiknya *E-Learning* BCA dapat dikembangkan lagi menjadi lebih baik. Sehingga semua karyawan dapat belajar dengan nyaman dengan adanya *E-Learning* dan dapat memahami kegunaan dan fungsi *E-Learning*.
2. Pemahaman karyawan BCA terhadap *E-Learning*

- sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dengan cara sering membuka dan mempelajarinya.
3. Sebaiknya *E-Learning* dapat dibuat lebih menarik dan ditambah fitur-fitur yang membuat karyawan dapat semakin sering untuk mempelajarinya.
 4. Pengetahuan *E-Learning* dapat ditingkatkan lagi sehingga dapat membuat semakin efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M., 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, 83-111, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New York
- Davis, Fred D, Bagozzi, Ricard P. & Warshaw, Paul R. 1989. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, Vol. 35, No. 8, pp. 982-1003.
- Henderson, Allan J. 2010. *The E-Learning Question and Answer Book. American Management Association*. New York. USA
- Lee, A., Latiful Hoque, Mohammad Mahfuzul Islam, Md. Iqbal Hossain, and Md. Faysal Ahmed. Problem-Based e-Learning and Evaluation System for Database Design. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, Vol. 2, No. 6.
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE UII.
- Nore, B. 2000. *Training and Development*. US Department of Labor.
- Rini Sudarmanti. 2005. *Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syawal, 2010. *Pengertian E-Learning*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Venkatesh, V. dan Davis, F.D. 1996. *A Model of Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test*. *Decision Sciences*, 27(3) 451-481.