



Analisis Pengaruh E-Learning sebagai Metode Pelatihan terhadap Efektivitas Pembelajaran Karyawan di Bank BCA

Ayu Syuga Fortuna¹, Kusuma Chandra Kirana²

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Indonesia

ayusyugaf@gmail.com¹

Abstrak

E-learning sebagai metode pelatihan telah menjadi alternatif yang strategis dalam pengembangan sumber daya manusia di era digital. Bank Central Asia (BCA) mengadopsi sistem e-learning guna meningkatkan kompetensi karyawan secara efisien dan fleksibel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh e-learning terhadap efektivitas pembelajaran karyawan Bank BCA. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-learning berkontribusi positif terhadap efektivitas pembelajaran dalam aspek fleksibilitas, efisiensi waktu, dan aksesibilitas materi. Namun, tantangan seperti kurangnya interaksi langsung dan motivasi belajar mandiri perlu diperhatikan. Rekomendasi mencakup penguatan fitur interaktif dan sistem evaluasi berbasis kinerja.

Keywords: e-learning, pelatihan karyawan, efektivitas pembelajaran, Bank BCA

Abstract

E-learning as a training method has become a strategic alternative in human resource development in the digital era. Bank Central Asia (BCA) adopts an e-learning system to improve employee competencies efficiently and flexibly. This study aims to analyze the influence of e-learning on the learning effectiveness of Bank BCA employees. The research was conducted with a descriptive qualitative approach through in-depth interviews and observations. The results of the study show that e-learning contributes positively to the effectiveness of learning in terms of flexibility, time efficiency, and material accessibility. However, challenges such as lack of direct interaction and motivation for self-study need to be considered. Recommendations include strengthening interactive features and performance-based evaluation systems.

Keywords: e-learning, employee training, learning effectiveness, Bank BCA

(*) Corresponding Author: Ayu Syuga Fortuna, ayusyugaf@gmail.com¹

INTRODUCTION

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM. Di sektor perbankan, e-learning menjadi alternatif metode pelatihan yang dinilai lebih hemat waktu dan biaya dibanding pelatihan konvensional. Bank Central Asia (BCA), sebagai salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia, telah menerapkan e-learning dalam program pelatihannya untuk menunjang pembelajaran berkelanjutan.

E-learning adalah metode pembelajaran berbasis teknologi yang memungkinkan peserta mengakses materi pelatihan kapan saja dan di mana saja (Clark & Mayer, 2016). Sistem ini menawarkan fleksibilitas, kecepatan, dan efisiensi dalam penyampaian materi. E-learning terdiri dari beberapa bentuk, seperti Learning Management System (LMS), blended learning, dan MOOC (Massive Open Online Courses). Menurut Clark dan Mayer (2016), e-learning efektif jika dirancang dengan prinsip multimedia yang tepat serta mempertimbangkan beban kognitif peserta didik. Terdapat tiga komponen penting dalam e-learning menurut Khan (2005): konten pembelajaran, teknologi pendukung, dan interaksi antara pengguna. Jika ketiganya berfungsi dengan baik, maka pembelajaran akan lebih menarik, efisien, dan dapat diakses kapan pun. Menurut Noe (2017), pelatihan merupakan proses sistematis untuk mengajarkan karyawan bagaimana menjalankan pekerjaan mereka secara efektif. Pelatihan karyawan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan agar sesuai dengan tuntutan organisasi (Dessler, 2020). Dalam konteks e-learning, efektivitas berkaitan dengan sejauh mana peserta memahami materi, mampu menerapkannya, dan memperoleh hasil kerja yang lebih baik. Efektivitas pembelajaran diukur dari sejauh mana tujuan pembelajaran tercapai. Menurut Sudjana (2005), efektivitas dapat dilihat dari hasil belajar, partisipasi peserta didik, dan perubahan perilaku atau pemahaman. Efektivitas pembelajaran juga dapat diukur melalui empat level: reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil (Kirkpatrick, 1998). Menurut Clark & Mayer (2016), efektivitas e-learning dipengaruhi oleh desain instruksional yang baik (multimedia, interaktif), motivasi dan kemandirian belajar, infrastruktur teknologi (akses internet, perangkat), dukungan institusi (bimbingan dosen, kebijakan). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa e-learning efektif meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, tetapi membutuhkan dukungan infrastruktur dan manajemen pembelajaran yang kuat (Gilly & Gilly, 2021). Namun demikian, penggunaan e-learning tidak lepas dari tantangan. Kurangnya interaksi langsung, rendahnya motivasi belajar, dan keterbatasan umpan balik menjadi faktor yang dapat memengaruhi efektivitas pembelajaran. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh e-learning terhadap efektivitas pelatihan di lingkungan kerja, khususnya di Bank BCA.

METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang persepsi dan pengalaman karyawan terhadap e-learning. Penelitian dilakukan di BCA. Subjek terdiri dari 3 karyawan pengguna e-learning dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam (semi-terstruktur). Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik (Braun & Clarke, 2006) dengan langkah-langkah transkripsi wawancara, kode data, kategorisasi tema, interpretasi dan penyimpulan. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelatihan berbasis e-learning yang diterapkan oleh Bank BCA berpengaruh terhadap efektivitas pembelajaran karyawannya.

RESULTS & DISCUSSION

Results

1. Efektivitas Materi dan Pemahaman

Sebagian besar peserta menyatakan bahwa materi pelatihan mudah dipahami dan dapat diakses kapan saja: “Saya bisa pelajari modul saat waktu senggang, tidak perlu datang ke kelas.” – (Responden 1).

2. Pengaruh terhadap Kinerja
Karyawan merasa lebih siap menghadapi tugas dan prosedur baru setelah mengikuti e-learning. “Materinya sesuai dengan apa yang kami kerjakan di kantor.” – (Responden 2)
3. Tantangan: Interaksi dan Umpan Balik
Keterbatasan interaksi langsung menjadi hambatan utama. Peserta merasa kesulitan ketika membutuhkan penjelasan tambahan: “Tidak bisa tanya langsung, jadi harus tunggu lama kalau ada kendala.” – (Responden 3)
4. Peran Motivasi Pribadi
Motivasi dan kedisiplinan sangat menentukan keberhasilan belajar: “Kalau tidak disiplin, ya modulnya bisa terbengkalai.” – (Responden 1)
5. Peran HRD dan Manajemen
Manajemen dinilai memiliki peran penting dalam mendorong karyawan menyelesaikan modul dan menerapkan hasil pelatihan dalam pekerjaan.

Dari hasil yang diperoleh, ditemukan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Aksesibilitas Pelatihan Tinggi
2. Karyawan BCA menyatakan bahwa pelatihan berbasis e-learning memberikan fleksibilitas yang tinggi. Materi dapat diakses melalui platform pelatihan internal kapan saja dan dari mana saja, baik melalui komputer kantor maupun perangkat pribadi. Hal ini memberikan kemudahan bagi karyawan di berbagai unit kerja, termasuk di daerah.
3. Peningkatan Kompetensi dan Pemahaman Materi
4. Berdasarkan wawancara, sebagian besar karyawan merasa pelatihan e-learning cukup efektif dalam meningkatkan pemahaman tentang produk dan layanan BCA, terutama materi terkait sistem operasional, kepatuhan (compliance), dan layanan pelanggan.
5. Efisiensi Waktu dan Biaya
6. Pelatihan e-learning dinilai lebih efisien dibandingkan pelatihan konvensional (tatap muka), karena tidak memerlukan biaya transportasi, akomodasi, dan waktu perjalanan. Hal ini sangat bermanfaat bagi karyawan di luar kantor pusat.
7. Tantangan dalam Pelaksanaan
8. Meskipun mayoritas karyawan menyambut baik e-learning, beberapa tantangan yang dihadapi meliputi kurangnya interaksi langsung dengan instruktur, motivasi belajar yang rendah tanpa pengawasan, kesenjangan digital pada karyawan senior yang belum terbiasa dengan teknologi.

DISCUSSION

Hasil di atas menunjukkan bahwa e-learning sebagai metode pelatihan telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas pembelajaran karyawan di Bank BCA. Hal ini sejalan dengan teori Clark & Mayer (2016) yang menyatakan bahwa e-learning efektif jika didesain dengan prinsip multimedia dan interaktivitas tinggi.

Dari sudut pandang Model Kirkpatrick, hasil ini menunjukkan dampak pada:

1. Level 1 – Reaction: mayoritas peserta merasa puas dengan fleksibilitas pelatihan.
2. Level 2 – Learning: peningkatan pemahaman materi terlihat dari hasil evaluasi pascapelatihan.
3. Level 3 – Behavior: terdapat peningkatan dalam implementasi kebijakan layanan nasabah dan operasional harian.
4. Level 4 – Results: terdapat efisiensi biaya pelatihan di seluruh cabang BCA nasional.

Dukungan teknologi dan sistem manajemen pembelajaran (Learning Management System/LMS) yang baik menjadi faktor kunci keberhasilan pelatihan ini. Di sisi lain, penguatan melalui blended learning dan peran atasan dalam memantau pelatihan sangat diperlukan untuk menjaga konsistensi hasil.

Selain itu, penting untuk menyesuaikan pendekatan e-learning dengan karakteristik pembelajar dewasa (andragogi). Knowles (1984) menekankan bahwa orang dewasa akan lebih mudah belajar jika mereka melihat manfaat langsung dari pelatihan terhadap pekerjaan mereka.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa e-learning memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pembelajaran karyawan di Bank BCA. E-learning terbukti memberikan fleksibilitas waktu dan tempat, efisiensi biaya pelatihan, serta meningkatkan kemandirian dan tanggung jawab karyawan dalam proses pembelajaran. Selain itu, sistem pelatihan berbasis digital ini juga mampu menjangkau seluruh unit kerja secara serentak dan beragam, sehingga meningkatkan standarisasi pengetahuan dan keterampilan karyawan.

Namun demikian, terdapat beberapa tantangan seperti keterbatasan interaksi langsung, kurangnya motivasi belajar secara mandiri pada sebagian karyawan, serta hambatan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan efektivitas e-learning, diperlukan dukungan infrastruktur yang memadai, materi yang interaktif, dan monitoring yang konsisten dari pihak manajemen.

Secara keseluruhan, e-learning dapat dijadikan metode pelatihan utama yang mendukung strategi pengembangan SDM di Bank BCA, asalkan diimbangi dengan penguatan aspek teknologi, konten, dan supervisi.

E-learning memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas pembelajaran karyawan Bank BCA. Metode ini efisien, fleksibel, dan mendukung pembelajaran mandiri. Namun, efektivitas e-learning sangat bergantung pada motivasi individu, desain materi, dan sistem dukungan yang disediakan oleh manajemen.

REFERENCES

- Khan, B. H. (2020). *Managing E-Learning Strategies: Design, Delivery, Implementation, and Evaluation*. IGI Global.
- Rosenberg, M. J. (2019). *E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*. McGraw-Hill.
- Allen, I. E., & Seaman, J. (2018). *Digital Learning Compass: Distance Education Enrollment Report 2017*. Babson Survey Research Group.
- Moore, M. G., Dickson-Deane, C., & Galyen, K. (2021). E-Learning, Online Learning, and Distance Learning Environments: Are They the Same? *Internet and Higher Education*, 14(2), 129-135.
- Clark, R. C., & Mayer, R. E. (2016). *E-learning and the Science of Instruction: Proven Guidelines for Consumers and Designers of Multimedia Learning*. John Wiley & Sons.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Pearson Education.
- Kirkpatrick, D. L. (2020). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2021). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Sudjana, N. (2005). *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Sinar Baru Algensindo.
- Arkorful, V., & Abaidoo, N. (2019). The Role of E-Learning, Advantages and Disadvantages of Its Adoption in Higher Education. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 12(1).

- Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2019). The Science of Training and Development in Organizations: What Matters in Practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74–101.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Gilly, M., & Gilly, J. (2021). Digital Learning in Banking Institutions. *Journal of Learning and Development*, 14(1), 45–60.
- Bank BCA. (2023). Laporan Tahunan dan Sistem Pembelajaran Digital Karyawan. Diakses dari <https://www.bca.co.id>
- Garrison, D. R., & Vaughan, N. D. (2020). *Blended Learning in Higher Education: Framework, Principles, and Guidelines*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sadikin, A., & Hamidah, A. (2020). Pembelajaran Daring di Tengah Wabah Covid-19 (Online Learning During Covid-19 Outbreak). *BIODIK: Jurnal Ilmiah Pendidikan Biologi*, 6(2), 214-224.
- Kurniawan, D. A. (2019). Pengaruh E-Learning terhadap Peningkatan Kompetensi Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5(1), 25-33.
- Bank BCA. (2023). Laporan Keberlanjutan Bank BCA Tahun 2023. Jakarta: PT Bank Central Asia Tbk.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Knowles, M. S. (1918). *Andragogy in Action: Applying Modern Principles of Adult Learning*. Jossey-Bass.