

SKRIPSI



PENGARUH PROGRAM *E-LEARNING* (ELSA) TERHADAP PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI PT PATRA JASA

Disusun Oleh

Nama : Salmannul Faris

NPM : 2020011246

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

PROGRAM SARJANA TERAPAN

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

2024



**PENGARUH PROGRAM *E-LEARNING* (ELSA)
TERHADAP PENGEMBANGAN KOMPETENSI
PEGAWAI PT PATRA JASA**

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar

Sajana Terapan oleh:

Nama : Salmannul Faris

NPM : 2020011246

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

SKRIPSI

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : SALMANNUL FARIS
NPM : 2020011246
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR
JUDUL : PENGARUH PROGRAM *E-LEARNING*
(ELSA) TERHADAP PENGEMBANGAN
KOMPETENSI PEGAWAI PT PATRA JASA

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 5 Juli 2024

Pembimbing,



Porman Lumban Gaol, S.Si., MM.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 28 Agustus 2024

Ketua Merangkap Anggota



(Rima Ranintya Yusuf, S.P., MPA.)

Sekretaris merangkap Anggota

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Dr. Hamka, is written over a large, faint watermark of the Politeknik STIA LAN Jakarta logo.

(Dr. Hamka, MA.)

Anggota

A handwritten signature in blue ink, likely belonging to Porman Lumban Gaol, is written over the large, faint watermark of the Politeknik STIA LAN Jakarta logo.

(Porman Lumban Gaol, S.Si., MM.)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Salmannul Faris
NPM : 2020011246
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Pengaruh Program *E-Learning* (ELSA) Terhadap Pengembangan Kompetensi Pegawai PT Patra Jasa” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulis penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 05 Juli 2024



Salmannul Faris

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Program *E-Learning* (ELSA) Terhadap Pengembangan Kompetensi Pegawai PT Patra Jasa”. Pada proses yang panjang ini penulis mendapat banyak pengetahuan dan pengalaman baru yang memperluas wawasan penulis. Proposal skripsi ini penulis buat sebagai syarat kelulusan penulis pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat serta membantu penulis dalam proses pembuatan proposal skripsi ini mulai dari melakukan observasi hingga wawancara pra-penelitian. Pihak – pihak ini sangat berpengaruh bagi penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, Pihak – pihak tersebut ialah :

1. Bapak Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing terima kasih atas bimbingan, arahan, saran, dan kritik yang konstruktif selama proses penulisan tugas akhir ini. Ilmu dan pengalaman yang dibagikan sangat berharga dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Rima Ranintya Yusuf, S.IP., MPA selaku penguji utama yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Hamka. MA. selaku sekretaris penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian serta masukan yang konstruktif demi perbaikan skripsi ini serta memastikan semua prosedur sidang berjalan dengan lancar.
4. Bapak Andi Ryan, selaku manager divisi *Leraning and Development* yang telah memberi pengetahuan, informasi dan pemahaman mengenai objek penelitian penulis.

5. Bapak Sofyan Maulana, selaku staff divisi *Learning and Development* yang telah membantu penulis dalam mengakses data dan informasi yang dibutuhkan. Kerjasama yang baik dari seluruh tim sangat membantu kelancaran penelitian ini.
6. Para pegawai Direktorat Keuangan dan Umum PT Patra Jasa yang telah menyambut baik penulis untuk melakukan penelitian serta membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi untuk penulisan penelitian ini.
7. Keluarga penulis yang telah memberikan support dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Chintya Maharani Salsabila yang selalu menemani dan membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini, menjadi sumber semangat dan motivasi penulis serta menjadi tempat bersandar dikala kondisi penulis yang sedang tidak baik – baik saja, semoga dirimu terjaga dan hal baik menyertainya.
9. Teman-teman magang PT Patra Jasa terkhusus Nadiya, Huwa, Hafidz, Andin, Karmelia yang telah memberi dorongan dan semangat kepada penulis selama proses penyelesaian penelitian ini.
10. Rekan – rekan lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sangat berpengaruh dari sisi teknis maupun non-teknis penulisan ini.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan proposal skripsi ini belumah sempurna karena terbatasnya kemampuan penulis dalam mengolah laporan. Kritik dan saran sangat terbuka kepada pembaca untuk penulis. Semoga penulisan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca.

Jakarta, 05 Juli 2024

Salmannul Faris

ABSTRAK

Salmannul Faris/ 2020011246/2024/ Pengaruh Program *E-Learning* (ELSA) Terhadap Pengembangan Kompetensi Pegawai PT Patra Jasa/ Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh program e-learning (ELSA) terhadap pengembangan kompetensi pegawai di PT Patra Jasa. Permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah kurangnya informasi mengenai sejauh mana program e-learning dapat meningkatkan kompetensi pegawai secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data dari pegawai yang berpartisipasi dalam program ELSA. Sampel penelitian terdiri dari 80 pegawai PT Patra Jasa yang dipilih sebagai peserta pelatihan batch pertama. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari tiga indikator utama: teknologi, konten pembelajaran, dan desain pembelajaran. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial untuk mengukur rata-rata mean dari masing-masing indikator dan mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata mean dari seluruh indikator berada dalam kategori baik, dengan indikator teknologi mendapatkan skor tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek teknologi merupakan komponen yang paling unggul dalam program ELSA. Secara keseluruhan, program e-learning di PT Patra Jasa memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan kompetensi pegawai, seperti yang terlihat dari tingginya nilai pada indikator teknologi, konten pembelajaran, dan desain pembelajaran. Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan agar PT Patra Jasa terus mengembangkan dan memperbarui konten dan desain pembelajaran serta teknologi yang digunakan dalam program ELSA. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan variabel lain seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kompensasi yang mungkin mempengaruhi peningkatan kompetensi pegawai serta menggunakan sampel yang lebih besar untuk memvalidasi temuan penelitian ini.

Kata Kunci: *e-learning*; kompetensi pegawai, PT Patra Jasa

ABSTRACT

Salmannul Faris/ 2020011246/2024/ The Influence of the E-Learning Program (ELSA) on the Development of Employee Competencies at PT Patra Jasa / Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M.

This study aims to determine the impact of the e-learning program (ELSA) on the development of employee competencies at PT Patra Jasa. The issue identified in this research is the lack of information regarding the extent to which the e-learning program can enhance overall employee competencies. This research uses a quantitative approach with a survey method to collect data from employees participating in the ELSA program. The research sample consists of 80 employees of PT Patra Jasa selected as participants in the first batch of training. Data were collected through a questionnaire consisting of three main indicators: technology, learning content, and learning design. Data analysis was conducted using descriptive and inferential statistics to measure the mean average of each indicator and to identify relationships between these variables. The research results show that the mean average of all indicators is in the good category, with the technology indicator receiving the highest score. This indicates that the technology aspect is the most superior component of the ELSA program. Overall, the e-learning program at PT Patra Jasa has a significant impact on improving employee competencies, as evidenced by the high scores on the technology, learning content, and learning design indicators. Based on these findings, it is recommended that PT Patra Jasa continues to develop and update the content and learning design as well as the technology used in the ELSA program. Additionally, future research should consider other variables such as organizational culture, work environment, and compensation that may affect employee competency improvement and use a larger sample to validate these research findings.

Keywords: *e-learning; employee competency, PT Patra Jasa*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan Teori.....	18
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Definisi Operasional Variabel Dan Indikatornya	43
D. Kerangka Berpikir	45
E. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Metode Penelitian.....	48
B. Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling.....	48
C. Teknik Pengumpulan Data	50
D. Instrumen Penelitian.....	51

E. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	55
F. Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	62
A. Penyajian Data	62
B. Pembahasan.....	63
C. Sintesis Pemecahan Masalah	78
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Patra Jasa	62
Gambar 4. 2 Gambar Normal Plot dan Histogram	74



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pelatihan - Pelatihan PT Patra Jasa.....	6
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2. 2 Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	43
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	52
Tabel 3. 2 Skala Interval	53
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian	53
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 3. 5 Tingkat Relibilitas	58
Tabel 3. 6 Hasil Uji Relibilitas	58
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Para Responden	63
Tabel 4. 2 Asal Divisi Para Responden	64
Tabel 4. 3 Hasil Indikator Teknologi	66
Tabel 4. 4 Hasil Indikator Konten Belajar.....	67
Tabel 4. 5 Hasil Indikator Desain Pembelajaran	68
Tabel 4. 6 Rata- Rata Indikator Program E-Learning	69
Tabel 4. 7 Hasil Indikator Pengetahuan (Knowledge)	70
Tabel 4. 8 Hasil Indikator Keterampilan (Skill)	71
Tabel 4. 9 Hasil Indikator Sikap (Attitude)	72
Tabel 4. 10 Rata-Rata Indikator Pengembangan Komptensi	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4. 12 Hasil U ji Linearitas.....	76
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	76
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial.....	77
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi	78
Tabel 4. 16 Hasil Rata-Rata Variabel Program E-Learning dan Variabel Pengembangan Kompetensi	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	87
Lampiran 2 Surat Balasan Selesai Penelitian.....	88
Lampiran 3 Daftar Pernyataan	89
Lampiran 4 Data Tabulasi	91
Lampiran 5 Hasil Olah Data.....	96
Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme (Turnitin)	101
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	102



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi persaingan dalam bisnis perhotelan bisa sangat ketat, terutama di kota-kota atau daerah wisata yang ramai. Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat persaingan antara hotel-hotel termasuk lokasi, fasilitas, harga, kualitas layanan, dan strategi pemasaran. Untuk tetap bersaing dalam industri perhotelan, penting bagi hotel untuk terus memperbarui dan meningkatkan fasilitas dan layanan mereka, serta memperhatikan kebutuhan dan preferensi para tamu. Menawarkan harga yang kompetitif dan strategi pemasaran yang efektif juga dapat membantu hotel untuk tetap bersaing dan menarik minat calon tamu.

Dalam bisnis yang bergerak dibidang perhotelan, pelayanan menjadi hal prioritas yang akan menjadi penilaian pengunjung disamping fasilitas yang tersedia. Pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam bisnis perhotelan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel dapat memengaruhi pengalaman tamu dan menciptakan kesan yang menggembirakan atau sebaliknya. Berikut adalah beberapa alasan mengapa pelayanan sangat penting dalam bisnis perhotelan:

1. Menciptakan pengalaman positif bagi tamu: Pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu. Pengalaman tamu yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan membangun loyalitas pelanggan.
2. Membedakan hotel dari pesaing: Dalam persaingan yang ketat, pelayanan yang unggul dapat menjadi faktor penentu yang membedakan hotel dari pesaing. Hotel yang memberikan pelayanan terbaik kemungkinan besar akan lebih diminati oleh tamu.
3. Meningkatkan citra dan reputasi hotel: Pelayanan yang baik dapat memperkuat citra dan reputasi hotel di mata tamu dan masyarakat umum.

Hal ini dapat berdampak positif pada brand awareness dan loyalitas pelanggan.

4. Meningkatkan keuntungan: Pelayanan yang baik dapat menciptakan kesan yang positif bagi tamu, sehingga meningkatkan peluang untuk mendapatkan ulasan yang baik, merekomendasi dari tamu, dan kembali kunjungan di masa depan. Ini semua dapat berkontribusi pada peningkatan pendapatan hotel.

Dengan demikian, pelayanan yang baik sangat penting dalam bisnis perhotelan untuk memastikan kepuasan tamu, mendukung keberhasilan bisnis, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

PT Patra Jasa sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara, merupakan organisasi yang bergerak pada 3 (tiga) bidang bisnis utama, yakni Property & Development, Hotels & Resorts, dan Multi Services. Sebagai Organisasi yang dominasinya bergerak pada bidang services, PT Patra Jasa memiliki 5 prinsip utama yang didasari oleh prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam menjalankan perusahaannya. Kelima Prinsip itu adalah transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kesetaraan.

Dalam rangka menjaga keberlangsungan dan eksistensi di Tengah persaingan yang ada saat ini, PT Patra Jasa juga memiliki strategi khusus untuk pengembangan pegawai. Hal ini, menjadi penting karena pegawai yang menentukan maju-mundurnya suatu organisasi. PT Patra Jasa sebagai Organisasi memiliki program pengembangan SDM yang berfokus pada Transformasi Bisnis. Strategi pengembangan pegawai yang dilakukan oleh PT Patra Jasa adalah pengembangan dalam aspek kompetensi teknis dan non-teknis pegawai. Pengembangan ini dilakukan melalui program Transformasi Bisnis yang dilakukan secara berkala terhadap seluruh pegawai yang bekerja di PT Patra Jasa (Patra-jasa.com).

Dalam merespon perkembangan kondisi perekonomian Indonesia, secara umum Perseroan menetapkan strategi utama berfokus kepada upaya mempertahankan performa bisnis property dan meningkatkan kualitas pelayanan

yang menunjang serta memenuhi kebutuhan operasional bisnis PT Pertamina (Persero). Untuk itu, Perseroan telah melaksanakan langkah-langkah strategis sebagai implementasi strategi utama, antara lain (*Annual Report* PT Patra Jasa, 2022):

a. *Property Investment & Development*

1. *Property Investment* sebagai *showcase* adanya perbaikan produk, peningkatan revenue, peningkatan branding dan promosi serta efisiensi biaya Gedung di Patra Jasa *Office Tower*, Patra *Residential*, Graha Pertamina, Balikpapan *Residence*.
2. *Property Development* sebagai *engine of growth* adanya pengembangan properti baru yaitu Sana Hills, perubahan Condotel menjadi apartemen untuk Tower Drupadi (Amarta, Yogyakarta), percepatan pengembangan dan pembangunan landed house Palagan *Residence*, blasting atas produk-produk property yang dimiliki Patra Jasa, adanya program *Home Ownership Program* (HOP) bagi Pertamina Group.

b. *Hotels & Resorts*

1. *Hospitality* sebagai *showcase* dengan adanya perbaikan produk hotel di Parapat, Dumai, Bandung, Semarang, Bali, Cirebon, dan Jakarta, peningkatan layanan, peningkatan kegiatan sales & marketing, peningkatan branding dan promosi, efisiensi biaya dan peningkatan *human capital*.

c. *Services*

1. *Multi Services* sebagai *engine of growth* meningkatkan pelayanan untuk seluruh wilayah kerja Pertamina Grup, mempertahankan kontrak yang ada baik *captive* dan *non captive*, meningkatkan revenue, memperbesar segmen *market*, peningkatan sumber daya manusia, mengembangkan aplikasi E-Inspection dari pengawasan operasional internal Patra Jasa.

2. PT Prima Armada Raya sebagai *supporting* melakukan peningkatan *new revenue stream* melalui *partnership* dan *collaboration*, peningkatan pelayanan *service maintenance*, dan melakukan evaluasi bisnis eksisting terkait tata kelola keuangan.
 3. PT Mitra Tours and Travel sebagai *supporting* mengembangkan digital platform, efektivitas percepatan penagihan (*collection period*), penambahan dan optimalisasi SOP keuangan untuk mempercepat dan kelancaran bisnis Perseroan.
- d. Melaksanakan penugasan dari Pertamina Grup yang mencakup ketiga pilar yaitu: *Property Investment & Development*, *Hotels & Resorts* dan *Services*.

Seiring berkembangnya zaman organisasi harus menjawab tantangan perubahan lingkungan dan teknologi untuk tetap mempertahankan kualitas dan kelincahan dari sumber daya manusia di masa pandemi ini, Departemen Sumber Daya telah mencanangkan kebijakan rencana kerja untuk mendukung strategi bisnis perusahaan, antara lain (*Annual Report PT Patra Jasa*, 2022) :

1. Penerapan aplikasi *Human Capital Information System* secara terintegrasi, dimana seluruh kegiatan sumber daya manusia dilakukan melalui media digital dan dapat diakses dengan mudah baik itu melalui web-based, IOS, dan Android OS ke seluruh pekerja.
2. Penerapan budaya *high performance culture* dimana pekerja akan termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik guna mendukung pencapaian target perusahaan.
3. Penerapan manajemen talenta guna mengantisipasi gap usia akibat terlambat kaderisasi, optimalisasi *succession planning*, identifikasi dan pengembangan potensi para talenta untuk *boosting business performance* serta mengembangkan *hidden potential talent*.

4. Melakukan pemetaan *competency* melalui *assessment* secara berkala, serta implementasi pengembangan talenta melalui program pengembangan sumber daya manusia yang terintegrasi.
5. Evaluasi terhadap struktur remunerasi yang disesuaikan terhadap *market competitiveness* sebagai *business strategy* untuk menarik para talenta dan bagian strategi retention program.
6. Patra Jasa didukung oleh SDM dengan kapasitas dan kemampuan yang mumpuni di bidangnya masing-masing sehingga mampu menorehkan pencapaian yang baik dan dapat memenuhi target yang ditetapkan.

Maka dari itu dibutuhkanlah program untuk mengembangkan kompetensi dan *skill* para pegawai. PT Patra Jasa membutuhkan SDM yang berkualitas demi mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada *customer* agar kepuasan customer terpenuhi dan mampu memberikan *feedback* positif kepada PT Patra Jasa. Pelayanan merupakan hal kunci bagi perusahaan karena PT Patra Jasa merupakan perusahaan berbasis *hospitality* yang berkaitan erat dengan keramahan-tamahan dalam melayani tamu.

Pengembangan Kompetensi Pegawai didasarkan untuk memiliki SDM dengan performa yang optimal, Perusahaan terus mendukung upaya-upaya dalam meningkatkan kompetensi setiap pegawai sesuai dengan bidang masing-masing. Program pengembangan kompetensi pegawai terdiri dari *Mandatory Training*, *Sertifikasi Training*, *In-House Training*, dan *Public Training* (*Annual Report* PT Patra Jasa, 2022). Berikut merupakan program-program yang telah terlaksana, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 1
Pelatihan - Pelatihan PT Patra Jasa

Divisi	Nama Pelatihan
Divisi Human Capital	1. Pelatihan Integrasi Inventarisasi Aset Menggunakan Aplikasi E Asset Patra Jasa di Hotel Patra Cirebon. 2. <i>2nd Customer Day Shared Services Human Capital</i> 2023. 3. <i>Agent of Change</i> di lingkungan Patra Jasa Group. 4. <i>Coaching & Mentoring</i> Alfa Maulana Program. 5. <i>Coaching Clinic</i> LHKPN. 6. <i>Fraud awareness</i> dengan tema "<i>emerging collaborative way to prevent fraud</i>". 7. HSE Talk s02e05 dengan tema "Yuk Cegah Obesitas" 8. HSSE <i>Golden Rules</i> & HSSE Talk S02E04 : "<i>Safety Riding</i> bersama <i>Head of Safety Riding Promotion Wahana</i> Honda Motor". 9. HSSE Talk Edisi Bulan K3: Pembukaan Bulan K3 Nasional Patra Jasa Grup Tahun 2023 dengan judul "Peran Asupan Gizi Dalam Menjaga Kesehatan Mental dan Produktifitas Pekerja". 10. HSSE Talk s02e01 - Meningkatkan Produktivitas Selama Berpuasa. 11. HSSE Talk s02e02 - K3 Selama Rutinitas Mudik Idul Fitri. 12. HSSE Talk s02e03 - Pencegahan Illness Fatality di Tempat Kerja. 13. HSSE Talk s02e06 Penanganan & Keselamatan Kebakaran Gedung.

	14. Internalisasi dan Implementasi AKHLAK bersama Prima Armada Raya (PAR). 15. <i>Journaling Class</i> 16. <i>Kick Off Meeting AoC dan Program Living Core Value (LCV) AKHLAK Patra Jasa Group.</i> 17. <i>Leaders Talk: Transformation Insight.</i> 18. <i>Legal & Compliance Patra Jasa Group Discussion: Penyelenggaraan RUPS.</i> 19. MWT HSSE Menyapa. 20. Nur Cahyo B56: <i>B77 Training & Coaching Batch 1.</i> 21. Pelatihan BLMN GRC Masterclass 2023 tema: <i>GRC Integrated Information For Supervisory Board.</i> 22. Pelatihan GRC Masterclass Program 2023 dengan tema <i>"ESG For Auditor"</i>. 23. Pelatihan Integrasi Inventarisasi Aset Menggunakan Aplikasi E Asset Patra Jasa di Patra Semarang Hotel & Convention. 24. Pembuatan OE, <i>Outline Spesification</i> dan Sosialisasi Aplikasi E-Bidding. 25. <i>Performance Nurcahyo</i> 26. <i>Performance Training Coaching Nur Cahyo.</i> 27. Perlakuan Pajak Terhadap Natura/Kenikmatan PP No. 55 Tahun 2022. 28. Pertamina AKHLAK. 29. Pertamina AKHLAK Festival 2023 bagi <i>Tim Agent of Change Pertamina Group.</i> 30. Pertamina <i>Energy Insitute (PEI) Sharing Session</i> dengan tema <i>Effects of China & US Economy on Energy Business.</i> 31. PMP Bandung.
--	--

	32. POLS "Bedah Buku : <i>Atomic Habits</i> Perubahan Kecil yang Memberikan Hasil Luar Biasa". 33. POLS "Membangun Generasi, Motivasi dan Berbagi melalui Pertamina Energi Negeri (PEN 6.0)". 34. POLS "Tips & Trick : Interview Promosi Jabatan Berdasarkan Kepribadian". 35. POLS tanggal 20 September 2023 topik: "<i>What Doesn't Kill You Makes You Stronger</i>". 36. Program Sosialisasi <i>Living Core Values</i> (LCV) AKHLAK dengan tema Implementasi Perilaku Amanah, Kompeten, dan Harmonis dalam AKHLAK di PT Mitra <i>Tours and Travel</i>. 37. <i>Remuneration Workshop</i>. 38. Sosialisasi Aplikasi <i>Asset Management</i>, Inventarisasi dan <i>Stock Opname Asset</i>. 39. Sosialisasi <i>Corporate Life Saving Rules</i> (CLSR) dan <i>HSSE Golden Rules</i>. 40. Sosialisasi SSD (Inciden Alert Pertamina): "Pekerja Kontraktor Jatuh dari Ketinggian". 41. Sosialisasi Undang-Undang Ketenagakerjaan & Spisy. 42. Talkshow HSSE dan <i>Closing Ceremony</i> Bulan K3 Nasional Patra Jasa Grup Tahun 2023: Mitos & Fakta Seputar Kesehatan Kulit dan Kelamin Yang Beredar di Masyarakat 43. <i>Training</i> UAIT. 44. <i>Understanding People Talking & Team Building</i>. 45. <i>Upskilling</i> PEN 6.0 SESI I. 46. Webinar <i>Health</i> PPN 2023 tanggal 20 September 2023 "Mari NgObrol daN edukAsi keSehatan" dengan tema Dampak Polusi Bagi Kesehatan dan Tips Tetap Aman
--	--

	Berolahraga di Lingkungan Polusi Webinar Pro Bono Hubungan Industrial. 47. <i>Workshop</i> Penerbitan Obligasi PT Patra Jasa.
Divisi <i>Procurement</i>	1. Belajar <i>Data Science</i> bersama ASEAN DSE & Pemimpin.id. 2. <i>Coaching</i> Akhlak. 3. <i>Coaching</i> Pra-Kualifikasi CSMS I, II, III, dan IV. 4. <i>Digitalisasi Supply Chain Management (SCM)</i> Untuk Pekerjaan Konstruksi. 5. <i>Food Safety Management System</i>. 6. <i>Grand Design Tax Control Framework</i> dan <i>Tax Diagnostic Review</i>. 7. HSSE <i>Talk</i> s02e01 - Meningkatkan Produktivitas Selama Berpuasa.
Divisi <i>General Affair & Asset Management</i>	1. Pelatihan Integrasi Inventarisasi Aset Menggunakan Aplikasi E Asset Patra Jasa di Hotel Patra <i>Comfort Anyer</i>. 2. <i>Agent of Change</i> di lingkungan Patra Jasa <i>Group</i>. 3. <i>Coaching</i> Clinic LHKPN. 4. <i>Fraud awareness</i> dengan tema "<i>emerging collaborative way to prevent fraud</i>". 5. HSE <i>Talk</i> s02e05 dengan tema "Yuk Cegah Obesitas". 6. HSSE <i>Golden Rules</i> & HSSE <i>Talk</i> S02E04 : "<i>Safety Riding</i> bersama <i>Head of Safety Riding Promotion Wahana Honda Motor</i>". 7. HSSE <i>Talk</i> s02e01 - Meningkatkan Produktivitas Selama Berpuasa. 8. HSSE <i>Talk</i> s02e02 - K3 Selama Rutinitas Mudik Idul Fitri. 9. HSSE <i>Talk</i> s02e03 - Pencegahan <i>Illness</i> Fatality di

	Tempat Kerja. 10. Internalisasi dan Implementasi AKHLAK bersama Prima Kick Off Meeting AoC dan Program <i>Living Core Value</i> (LCV) AKHLAK Patra Jasa Group Armada Raya (PAR). 11. <i>Leaders Talk: Transformation Insight</i>. 12. MWT HSSE Menyapa. 13. Nur Cahyo B56:B77 <i>Training & Coaching Batch</i> . 14. Pelatihan BLMN GRC <i>Masterclass</i> 2023 tema: GRC <i>Integrated Information For Supervisory Board</i>. 15. Pelatihan GRC <i>Masterclass</i> Program 2023 dengan tema "ESG For Auditor" 16. Pelatihan Integrasi Inventarisasi Aset Menggunakan Aplikasi E Asset Patra Jasa di Patra Semarang Hotel & <i>Convention</i>. 17. Pembuatan OE, <i>Outline Spesification</i> dan Sosialisasi Aplikasi E-Bidding. 18. <i>Performance Training</i> Coaching Nur Cahyo. 19. Pertamina AKHLAK. 20. Pertamina AKHLAK Festival 2023 bagi Tim <i>Agent of Change Pertamina Group</i>. 21. POLS "Bedah Buku : <i>Atomic Habits</i> Perubahan Kecil yang Memberikan Hasil Luar Biasa". 22. POLS "Membangun Generasi, Motivasi dan Berbagi melalui Pertamina Energi Negeri (PEN 6.0)". 23. POLS "<i>Tips & Trick : Interview</i> Promosi Jabatan Berdasarkan Kepribadian". 24. Program Sosialisasi <i>Living Core Values</i> (LCV) AKHLAK dengan tema Implementasi Perilaku Amanah, Kompeten, dan Harmonis dalam AKHLAK
--	--

	di PT Mitra <i>Tours and Travel</i>. 25. Sosialisasi <i>Aplikasi Asset Management</i>, Inventarisasi dan <i>Stock Opname Aset</i>. 26. Sosialisasi <i>Corporate Life Saving Rules (CLSR)</i> dan <i>HSSE Golden Rules</i>. 27. Sosialisasi Undang-Undang Ketenagakerjaan & Spisy. 28. Talkshow HSSE dan <i>Closing Ceremony</i> Bulan K3 Nasional Patra Jasa Grup Tahun 2023: Mitos & Fakta Seputar Kesehatan Kulit dan Kelamin Yang Beredar di Masyarakat. 29. <i>Understanding People Talking & Team Building</i>. 30. Webinar Health PPN 2023 tanggal 20 September 2023 "Mari NgObrol dan edukasi keSehatan" dengan tema Dampak Polusi Bagi Kesehatan dan Tips Tetap Aman Berolahraga di Lingkungan Polusi. 31. Webinar Pro Bono Hubungan Industrial. 32. <i>Workshop</i> Penerbitan Obligasi Pt Patra Jasa.
Divisi Corporate Finance	1. <i>Kick Off Meeting Agent of Change</i> dan Program <i>Living Core Values (LCV)</i> AKHLAK PT Patra Jasa Group. 2. Nur Cahyo B56:B77 <i>Training & Coaching Batch 1</i>. 3. Jawara <i>PODCAST</i>: Aksi Cepat Perwira RJBB dalam Menanggulangi Kebakaran Insinden Plumpang. 4. <i>Performance Training & Coaching Program</i> Nur Cahyo <i>Batch II</i>. 5. <i>Performance Coaching With The Power of Intuition</i>. 6. Sosialisasi STK Pengadaan. 7. <i>Risk Management Forum</i>. 8. Peran asuransi proyek sebagai alternatif mitigasi risiko, <i>financial risk & insurance</i>. 9. <i>Upskilling</i> pengelolaan risiko <i>ongoing business</i>.

	10. <i>Understanding People Talkinc & Team Building</i>. 11. <i>Performance Training Coaching</i> Nur Cahyo. 12. Sosialisasi Undang-Undang Ketenagakerjaan & Spisy 13. HSSE <i>Talk</i> s02e01 - Meningkatkan Produktivitas Selama Berpuasa. 14. HSSE <i>Talk</i> s02e02 - K3 Selama Rutinitas Mudik Idul Fitri. 15. <i>Workshop</i> Laporan <i>Monitoring</i> Kinerja OGB & Proyek Prioritas.
Divisi Controller	1. <i>Coaching Clinic</i> LHKPN. 2. Fraud awareness dengan tema "<i>Emerging Collaborative Way To Prevent Fraud</i>" 3. HSSE <i>Talk</i> s02e05 dengan tema "Yuk Cegah Obesitas". 4. HSSE <i>Golden Rules</i> & HSSE <i>Talk</i> S02E04 : "<i>Safety Riding</i> bersama <i>Head of Safety Riding Promotion</i> Wahana Honda Motor". 5. HSSE <i>Talk</i> Edisi Bulan K3: Pembukaan Bulan K3 Nasional Patra Jasa Grup Tahun 2023 dengan judul "Peran Asupan Gizi Dalam Menjaga Kesehatan Mental dan Produktifitas Pekerja". 6. HSSE <i>Talk</i> s02e01 - Meningkatkan Produktivitas Selama Berpuasa. 7. HSSE <i>Talk</i> s02e02 - K3 Selama Rutinitas Mudik Idul Fitri. 8. HSSE <i>Talk</i> s02e03 - Pencegahan Illness Fatality di Tempat Kerja. 9. HSSE <i>Talk</i> s02e06 Penanganan & Keselamatan Kebakaran Gedung. 10. Internalisasi dan Implementasi AKHLAK bersama Prima Armada Raya (PAR)

	11. <i>Kick Off Meeting Agent of Change dan Program Living Core Values (LCV) AKHLAK PT Patra Jasa Group.</i> 12. <i>Leaders Talk: Transformation Insight.</i> 13. Nur Cahyo B56:B77 <i>Training & Coaching Batch 1.</i> 14. Pelatihan BLMN GRC <i>Masterclass 2023</i> tema: <i>GRC Integrated Information for Supervisory Board.</i> 15. Pelatihan GRC <i>Masterclass Program 2023</i> dengan tema "ESG For Auditor". 16. Pertamina AKHLAK. 17. Pertamina AKHLAK Festival 2023 bagi Tim <i>Agent of Change Pertamina Group.</i> 18. Pertamina <i>Energy Insitute (PEI) Sharing Session</i> dengan tema <i>Effects of China & US Economy on Energy Business.</i> 19. POLS "Membangun Generasi, Motivasi dan Berbagi melalui Pertamina Energi Negeri (PEN 6.0). 20. POLS "<i>Tips & Trick : Interview Promosi Jabatan Berdasarkan Kepribadian</i>". 21. POLS tanggal 20 September 2023 topik: "<i>What Doesn't Kill You Makes You Stronger</i>". 22. Program Sosialisasi <i>Living Core Values (LCV) AKHLAK</i> dengan tema Implementasi Perilaku Amanah, Kompeten, dan Harmonis dalam AKHLAK di PT Mitra <i>Tours and Travel.</i> 23. Sosialisasi <i>Corporate Life Saving Rules (CLSR)</i> dan <i>HSSE Golden Rules.</i> 24. Talkshow HSSE dan Closing Ceremony Bulan K3 Nasional Patra Jasa Grup Tahun 2023: Mitos & Fakta Seputar Kesehatan Kulit dan Kelamin Yang Beredar di Masyarakat.
--	--

	25. <i>Understanding People Talkinc & Team Building.</i> 26. Webinar <i>Health PPN 2023</i> tanggal 20 September 2023 "Mari NgObrol daN edukAsi keSehatan" dengan tema Dampak Polusi Bagi Kesehatan dan Tips Tetap Aman Berolahraga di Lingkungan Polusi. 27. <i>Workshop</i> Penerbitan Obligasi Pt Patra Jasa.
--	---

Sumber: PT Patra Jasa

Setelah melaksanakan program pengembangan SDM, Departemen SDM melakukan evaluasi terhadap seluruh program tersebut untuk kemudian menjadi perbaikan jika terdapat kekurangan dalam merancang rencana pengembangan SDM tahun brikutnya. Rencana pengembangan SDM tahun 2023 yang telah ditetapkan oleh Departemen SDM Patra Jasa dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Implementasi struktur organisasi baru;
2. Membuat Roadmap Pengembangan Kompetensi & Rencana Suksesi dengan mengimplementasi Learning Management System;
3. *Pay For Performance Culture* dengan Implementasi KPI Individu dan evaluasi kinerja yang akan di laksanakan dua kali dalam setahun (Mid Year & End Year);
4. Optimalisasi Biaya dengan menjalankan program-program seperti: Dana Pensiun, Asuransi Kesehatan, *Integrated Digital Travel Management*, *Corporate User Group* (CUG) untuk fasilitas komunikasi Pekerja, dan perubahan *dedicated car* untuk SVP/VP menjadi *Car Ownership Program* (COP)

PT Patra Jasa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *property, resort & hotel, dan multi services*. Berdasarkan bidang usaha yang dijalankan PT Patra Jasa, pelayanan menjadi salah satu fokus utama untuk mencapai tujuan organisasi. Demi meningkatkan pelayanan, PT Patra Jasa memerlukan SDM yang memiliki kualitas yang tinggi, terlatih, dan memahami apa – apa yang

menjadi tugas mereka. Maka dari itu PT Patra Jasa membuat sebuah program belajar secara *online/e-learning* demi meningkatkan kualitas SDM nya. Program yang dilaksanakan yakni program pembelajaran berbahasa inggris untuk meningkatkan kemampuan berbahasa inggris pegawai PT Patra Jasa terkhusus pegawai pada *hospitality*. Program ini dibuat agar pegawai lebih menguasai dan lebih percaya diri dalam berkomunikasi dalam bahasa inggris. Pengembangan skill berbahasa inggris diadakan karena pada dasarnya perusahaan PT Patra Jasa bergerak dibidang perhotelan, yang mana melayani tamu menjadi tujuan utama agar tamu merasa puas. Terlebih tamu yang datang tidak hanya berasal dari dalam negeri, bahkan luar negeri seperti contohnya hotel milik patra jasa yang terletak di Bali yang seringkali menerima tamu dari luar negeri.

Dalam pelaksanaannya program ini dibagi ke beberapa kelompok berdasarkan level yang sama. Sebelum program ini dilaksanakan, patra jasa mengadakan *pre-test* untuk melihat pengetahuan dan kemampuan para pegawai yang nantinya akan dikelompokkan berdasarkan kemampuan yang sama. Hal ini dilakukan agar program yang dilaksanakan dan materi yang diberikan dapat lebih mudah dipahami ketika peserta berada dalam kelompok yang memiliki kemampuasn setara.

Program ini dilaksanakan dalam kurun waktu 3 bulan, yang mana dilaksanakan setiap hari dari senin hingga jumat. Pada hari senin hingga kamis peserta akan mengerjakan materi yang diberikan oleh lembaga kursus tersebut selama satu jam per hari. Lalu di hari jumat peserta akan melakukan zoom meeting secara berkelompok bersama dengan mentor untuk melakukan evaluasi terhadap materi yang mereka kerjakan.

Dari latar belakang permasalahan tersebut, khususnya pada dampak yang ditimbulkannya, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang "Pengaruh Program *E-Learning* Terhadap Pengembangan Kompetensi Pegawai PT Patra Jasa."

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Apakah program *e-learning* berpengaruh terhadap pengembangan kompetensi pegawai di PT Patra Jasa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan penulis, tujuan dari penelitian ini yakni :

Untuk menguji pengaruh program *e-learning* terhadap pengembangan kompetensi pegawai di PT Patra Jasa.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang telah dipilih oleh penulis, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan. Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

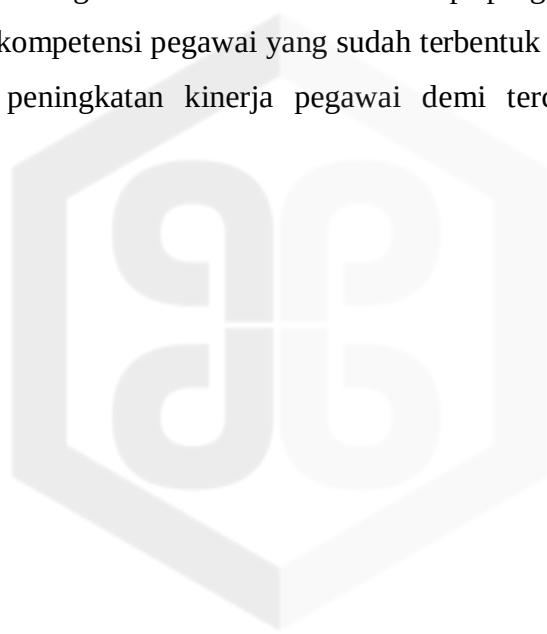
Besar harapan penulis, penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dalam bidang akademis maupun bidang lain. Terutama pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai lingkungan kerja. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber belajar untuk para mahasiswa di Politeknik STIA LAN Jakarta yang digunakan sebagai bahan acuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Dari penelitian yang telah penulis laksanakan, diaharapkan dapat bermanfaat bagi Politeknik STIA LAN Jakarta terkhusus untuk program studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, baik untuk para dosen sebagai tenaga pengajar untuk dijadikan bahan ajar ataupun untuk para

mahasiswa yang dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bahan pembelajaran dan penelitian.

- b. Pembaca diharapkan mendapatkan manfaat dari penulisan yang telah dibuat oleh penulis agar dapat dijadikan sebagai perluasan pengetahuan serta sumber informasi ataupun sumber belajar. Selain itu penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk para peneliti lain sebagai bahan acuan serta pembanding untuk penelitian serupa yang dikerjakan oleh peneliti tersebut.
- c. Untuk PT Patra Jasa, penulis berharap penulisan ini mampu memberikan manfaat, yakni sebagai bahan evaluasi terhadap program - program pengembangan kompetensi pegawai yang sudah terbentuk di PT Patra Jasa sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai demi tercapainya tujuan organisasi.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A