

## ABSTRAK

Saat ini, e-Learning merupakan salah satu media yang menjadi andalan beberapa perusahaan di Indonesia terkait dengan proses pembelajaran. Cakupan layanan, kecepatan, kemudahan, efektivitas dan efisiensi adalah beberapa alasan mengapa e-Learning diterapkan banyak korporasi. Penerapan e-Learning di dalam beberapa hasil penelitian menunjukkan kekurangan juga tantangan, yaitu penyelesaian proses pembelajaran dan tingkat penetrasi pengguna, demikian pula yang terjadi di Telkom. Penelitian ini mengembangkan model terintegrasi dengan beberapa dimensi seperti: kursus, teknologi, desain, pemasaran, dukungan manajemen, budaya organisasi, kebutuhan nyata, waktu untuk belajar, dukungan, penggunaan wajib dan insentif dalam upaya meningkatkan penetrasi dan penuntasan proses pembelajaran. Dimensi yang dipilih tersebut merupakan hasil dari beberapa penelitian sebelumnya yang dipandang tepat dengan kondisi di Telkom.

Penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan e-Learning di Telkom. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi, diharapkan strategi yang diterapkan menjadi lebih tepat dan memiliki dasar yang kuat untuk pengembangan berikutnya. Dari beberapa penelitian terdahulu diusulkan sebelas dimensi yang dianggap pantas menjadi faktor penentu kepuasan tersebut.

Dengan penggunaan analisis faktor terhadap data survey di Telkom diperoleh lima faktor yang merupakan penentu kepuasan penggunaan e-Learning di Telkom. Tingkat kepuasan penggunaan e-Learning Telkom mencapai 80.08% dimana dapat dikategorikan tinggi. Sementara kelima faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan adalah Dukungan Manajemen & Dampak, Desain dan Konten, Dukungan Layanan, nilai e-Learning dan Kualitas Infrastruktur. Dengan mengetahui lima faktor tersebut, Telkom diharapkan memiliki pola yang lebih baik untuk terus mengembangkan e-Learning untuk mendukung kinerja perusahaan dalam menghadapi persaingan.

**Kata kunci :** *e-Learning*, penetrasi, penuntasan proses pembelajaran