

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Chevron Pacific Indonesia merupakan produsen energi di Indonesia yang terus berupaya menggali potensi energi melalui inovasi dan menghasilkan produksi minyak bumi. Pada tahun 1985, teknologi *steamflood* pertama kali diterapkan di lapangan Duri dan menjadikan Duri sebagai salah satu proyek *enhanced-recovery steamflood* terbesar di dunia (About —



**Gambar 1. 1 Logo Chevron**

*Indonesia.chevron.com*, n.d.). Berikut gambar 1.1 logo perusahaan Chevron.

(Sumber: <https://indonesia.chevron.com> diakses pada 25 April 2020, 13.51 WIB)

Salah satu strategi perusahaan Chevron yaitu berinvestasi pada sumber daya manusia untuk mengembangkan dan memberdayakan tenaga kerja yang sangat kompeten yang memberikan hasil unggul dengan cara yang benar (2019 *Chevron Annual Report — Chevron.com*, n.d.). Dengan berbagai tantangan yang dihadapi oleh perusahaan, dinamika ekonomi, transformasi industri, dan perubahan demografis dalam struktur populasi bersamaan dengan perkembangan teknologi dan informasi selama beberapa dekade, telah membuat perusahaan mencari cara untuk meningkatkan keunggulan kompetitif yang diantaranya yaitu pengembangan pengetahuan tenaga kerja digital. Sesuai dengan strategi perusahaan, PT. Chevron Pacific Indonesia telah menerapkan proses pembelajaran *online* sehingga dapat beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis dengan tujuan membantu tenaga kerja dalam mengembangkan pengetahuan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Wilayah produksi Chevron di Indonesia ada di

Kalimantan, Riau, Garut, Jakarta dan wilayah produksi Chevron yang terbesar di Indonesia adalah Riau. Luas wilayah Riau kurang lebih 87.024 km<sup>2</sup>, dengan jumlah karyawan hingga tahun 2021 sebesar 2714 orang.

PT. Chevron Pacific Indonesia menerapkan sistem *e-learning* berbasis *web* yaitu *Learning Management System (LMS)*. Penggunaan LMS di PT.Chevron Pacific Indonesia pertama kali pada 13 April 2015 menggantikan penggunaan MZINGA yang sebelumnya digunakan untuk proses pembelajaran. Dengan menggunakan sistem ini hanya karyawan Chevron yang dapat mengakses *web* menggunakan *Smart Badge*. Akses ini telah disiapkan oleh manajemen sumber daya manusia. Diharapkan karyawan dapat meningkatkan kapabilitas dan daya saingnya secara global dengan mempelajari dan memahami *e-learning* yang telah dirancang khusus oleh perusahaan. Pembelajaran *online* di PT. Chevron Pacific Indonesia terbagi menjadi dua bagian sebagai berikut:

1. Pembelajaran wajib, pembelajaran ini untuk mengukur seberapa daya serap karyawan terhadap nilai dan visi misi perusahaan serta penerapan sikap yang mendukung misi jangka panjang perusahaan. Pembelajaran ini memiliki jangka waktu pengerjaan selama satu tahun yang nantinya akan dievaluasi oleh masing-masing ketua tim.
2. Pembelajaran yang disusun oleh tim regional. Pembelajaran ini bergantung pada kebutuhan masing-masing departemen dengan tema yang spesifik untuk menunjang kemampuan khusus departemen agar pengetahuan setiap anggota departemen bertambah dan kemampuan meningkat.

Bentuk visual dari LMS PT. Chevron Pacific Indonesia, pada laman utama memperlihatkan detail tugas apa saja yang harus diselesaikan. Terdapat tugas dengan tenggat waktu yang sudah ditentukan dan tugas dengan tenggat waktu yang tidak ditentukan. Mesin pencari yang berada di *Navbar* yang menunjukkan bahwa pegawai PT. Chevron Pacific Indonesia dapat mencari identitas atau nama kursus yang ingin dihadiri. Tampilan LMS menggunakan desain *Microsoft Retro* tahun 90-an, sehingga tombol pilihan cenderung sedikit. Seperti terdapat *dropdown* untuk memilih pilihan materi dan tugas yang diberikan, pilihan

memperlihatkan semua tipe tugas yang diberikan. Terdapat widget tenggat waktu atau *deadline* pengumpulan tugas.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

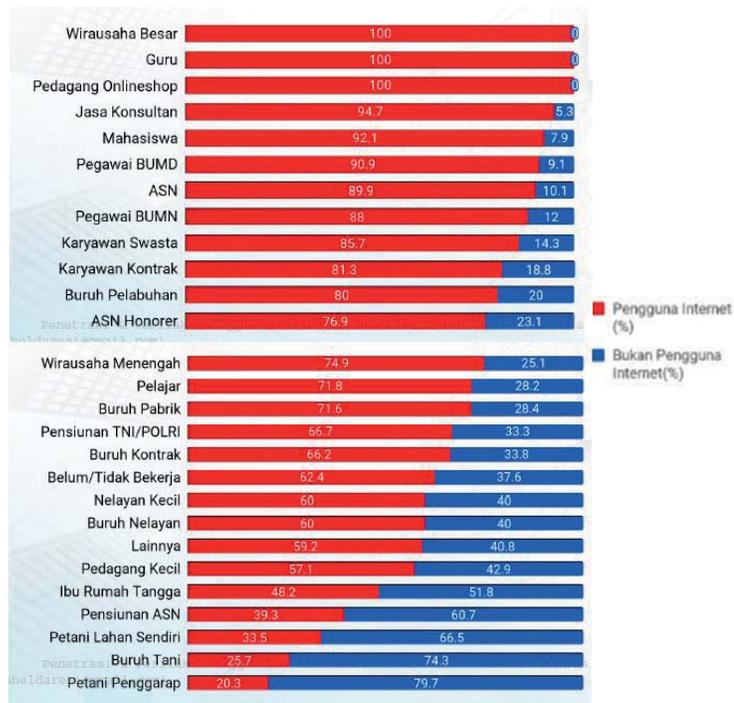
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dewasa ini telah memberikan fasilitas pada proses pembelajaran. Pembelajaran merupakan strategi dan solusi bagi suatu organisasi atau perusahaan maupun individu untuk beradaptasi dan mengambil tindakan yang efektif untuk menciptakan keunggulan daya saing (Permatasari & Hardiyanto, 2018:1). Di tempat kerja, pembelajaran merupakan kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi/perusahaan. Perbedaan pembelajaran pada sistem pendidikan dan tempat kerja yaitu, sistem pendidikan fokus pada kegiatan pendidikan formal dan terencana sedangkan tempat kerja sebagian besar informal dengan fokus pada tugas-tugas praktek dan situasi kerja (Tynjälä, 2008:139). Selain itu, belajar di tempat kerja lebih kolaboratif yang mana interaksi sosial dan berbagi pengetahuan di antara rekan kerja merupakan hal yang penting dari pembelajaran.

*E-learning* merupakan salah satu pendekatan pembelajaran populer yang digunakan oleh banyak organisasi dan telah menjadi tren (Zareie & Jafari Navimipour, 2016:167). Dewasa ini *e-learning* mulai mengambil perhatian berbagai pihak seperti dari kalangan akademik, profesional, perusahaan maupun industri. *E-learning* dapat didefinisikan sebagai penggunaan komputer dan teknologi jaringan, terutama melalui intranet atau internet untuk menyampaikan informasi dan instruksi kepada individu (Welsh et al., 2003:246).

Pada tingkat organisasi/perusahaan, menggunakan teknologi dalam media pembelajaran di tempat kerja dapat membantu menyelesaikan masalah anggaran (Mohammadyari & Singh, 2015:2). Perusahaan memiliki peran penting dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki ilmu pengetahuan yang terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi. Teknologi *Learning Management System* (LMS) banyak digunakan pada sektor pendidikan dan perusahaan untuk mengurangi biaya pelatihan, menawarkan

pelatihan yang terintegrasi dan memberikan modul pembelajaran kepada karyawan atau siswa. Teknologi ini membantu bisnis dalam dokumentasi, administrasi, perekaman, dan kinerja karyawan (*E-Learning Market Trends 2019-2025 Industry Size Research Report*, n.d.).

Di Indonesia, proses pembelajaran yang dilakukan secara *online* didukung oleh penetrasi pengguna internet terhadap jumlah populasi penduduk Indonesia. Pada tahun 2018, berdasarkan laporan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa ada 171,17 juta pengguna internet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Adapun jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2018 adalah 264,16 juta jiwa. Hasil survei tersebut juga mengungkapkan penetrasi pengguna internet berdasarkan pekerjaan (*Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, n.d.). Berikut gambar 1.1 grafik penetrasi pengguna internet berdasarkan pekerjaan.



**Gambar 1. 2 Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Pekerjaan**  
(Sumber: <https://apjii.or.id/survei> diakses pada 26 April 2020, 21.40 WIB)

Berdasarkan data dari grafik diatas, dapat diketahui bahwa karyawan di

Indonesia lebih dari 80% sebagai pengguna internet. Dengan melihat pertumbuhan penetrasi internet serta perkembangan dalam sektor pendidikan, karyawan dapat mengakses media pembelajaran *online*. Dengan memanfaatkan media pembelajaran *online* pada karyawan dapat menunjukkan perubahan terhadap kinerja karyawan (Anggraini, 2019:49). Berdasarkan pengertian diatas dan memanfaatkan potensi internet, maka karyawan dapat memanfaatkan internet untuk media pembelajaran *online* dengan tujuan meningkatkan kualitas kinerja.

Media pembelajaran *online* atau *e-learning* memiliki keunggulan dibandingkan dengan metode tradisional yaitu tatap muka dalam proses pelatihan dan pengembangan keterampilan. Keunggulannya yaitu, dapat diakses kapan saja dan dimana saja, penyampaian pembelajaran yang efisien, pembelajaran sesuai permintaan atau kebutuhan, dan efektivitas biaya pembelajaran. Sehingga menjadikan *e-learning* sebagai pendekatan penting pendukung dalam pembelajaran formal dan informal di tempat kerja (Wang, 2018:1).

Berdasarkan keunggulan *e-learning* dalam menyumbang proporsi yang signifikan terhadap investasi perusahaan, dalam penerapannya untuk mencapai hasil yang diinginkan masih terdapat hambatan (Welsh et al., 2003:248). Beberapa literatur telah melaporkan berbagai hambatan dalam mencapai keberhasilan *e-learning* yang membuat karyawan tidak cukup terlisbat dalam menggunakan *e-learning* untuk mencapai hasil pembelajaran yang diinginkan. Berbagai hambatan tersebut telah dirangkum oleh Wang (2018:20) yaitu, pertama terkait dengan desain pembelajaran dan instruksional. Penggunaan aplikasi *e-learning* cenderung statis dan noninteraktif membuat peserta didik atau karyawan menolak menggunakan *e-learning*. Kedua, konten *e-learning*, terutama yang diproduksi oleh vendor kebanyakan bersifat umum dan tidak relevan dengan pekerjaan sehari-hari atau tidak terintegrasi secara efektif. Ketiga, ditemukannya program *e-learning* yang tidak sejalan dengan tujuan dan hasil. Keempat, banyak organisasi/perusahaan mengenalkan *e-learning* tanpa didukung oleh lingkungan atau budaya yang sesuai untuk mendukung program *e-learning* terutama terkait pada bagian manajemen dan teknologi. Kelima, evaluasi komprehensif dan

akuntabilitas merupakan bagian yang sering diabaikan dari pelatihan dan pengembangan termasuk pada *e-learning*.

PT. Chevron Pacific Indonesia menerapkan *e-learning* menggunakan *Learning Management System* (LMS) sebagai salah satu bentuk pembelajaran bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki. Perusahaan ini mewajibkan karyawan untuk menggunakan LMS dalam jangka waktu tertentu yang nantinya akan dievaluasi oleh ketua tim. LMS sudah dipergunakan selama 5 tahun yaitu semenjak 13 April 2015. Metode LMS ini merupakan sistem yang efektif bagi karyawan, karena fleksibel untuk karyawan memilih waktu kapan karyawan tersebut ingin melakukan pembelajaran *online* (LMS) dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Metode yang digunakan Chevron, disesuaikan dengan *sub* departemen seperti bagian keuangan atau *finance* berada di departemen *Accounting*. Penulis membatasi penelitian dengan memfokuskan pada PT. Chevron Pacific Indonesia yang berada di wilayah Riau, karena wilayah produksi PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau merupakan wilayah produksi terbesar di Indonesia.

Permasalahan yang muncul setelah menerapkan *e-learning* menggunakan *Learning Management System* (LMS) sebagai salah satu bentuk pembelajaran bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki karyawan PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau dari wawancara yang dilakukan kepada karyawan dalam proses pembelajaran ada beberapa permasalahan yang muncul apabila karyawan tidak memahami materi yang diberikan oleh mentor, karyawan kesulitan untuk bertanya langsung kepada mentor tidak seefektif saat pembelajaran langsung dan ada beberapa masalah lainnya. Ada beberapa karyawan yang pertama kali menggunakan *Learning Management System* (LMS) sehingga karyawan mengalami kesulitan, hal ini ditakutkan komunikasi tidak berjalan dengan baik karena media pembelajaran *online*, sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau.

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini pelaksanaan pembelajaran melalui LMS akan diteliti mengenai pengaruh elemen komunikasi dan media

pembelajaran *online* terhadap kinerja karyawan PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau. Sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh elemen komunikasi dan media pembelajaran *online* ini terhadap kinerja karyawan PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei kepada karyawan PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah instrumen kuesioner. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel  $X_1$  yaitu elemen komunikasi dan  $X_2$  adalah pemanfaatan *e-learning* sebagai media pembelajaran *online*, dan variabel Y yaitu kinerja karyawan.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka identifikasi permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh elemen komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau?
2. Seberapa besar pengaruh media pembelajaran *online* terhadap kinerja karyawan pada PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau?
3. Seberapa besar pengaruh elemen komunikasi dan media pembelajaran *online* terhadap kinerja karyawan pada PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh elemen komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh media pembelajaran *online* terhadap kinerja karyawan pada PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau.
3. Untuk mengetahui pengaruh elemen komunikasi dan media pembelajaran *online* terhadap kinerja karyawan pada PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau .

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Manfaat tersebut sebagai berikut:

### 1. Aspek Teoritis

Penelitian ini mampu memberikan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh elemen komunikasi dan pemanfaatan pada media pembelajaran *online* di PT. Chevron Pacific Indonesia terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang ilmu komunikasi dan menjadi referensi atau bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa.

### 2. Aspek Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan konstruktif bagi perusahaan dalam hal ini adalah PT. Chevron Pacific Indonesia mengenai pengaruh elemen komunikasi dan pemanfaatan media pembelajaran *online* terhadap kinerja karyawan.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di PT. Chevron Pacific Indonesia di Riau. Penelitian ini dimulai dari mencari fenomena yang akan diteliti selanjutnya studi literatur dengan cara mempelajari teori-teori penunjang penelitian yang berasal dari berbagai referensi berupa jurnal, skripsi dan buku. Waktu penelitian pada Tabel 1.1 dibawah ini akan menjadi acuan dalam mengevaluasi tahapan-tahapan kegiatan yang terdapat pada penelitian ini.

**Tabel 1. 1 Waktu Penelitian**

No	Tahapan Kegiatan	Tahun 2020 - 2021				
		Jan - Mei	Mei - Jul	Jul - Sept	Sept - Des	Jan

