

**PENERAPAN E-LEARNING SEBAGAI MEDIA PELATIHAN &  
PENGEMBANGAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MANADO**

**TUGAS AKHIR  
LAPORAN MAGANG**



Nama : Reza Claudio Purwanto  
Nomor Mahasiswa : 18311459  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Peminatan : Sumber Daya Manusia (SDM)

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2022**

**PENERAPAN E-LEARNING SEBAGAI MEDIA PELATIHAN &  
PENGEMBANGAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MANADO**

**TUGAS AKHIR  
LAPORAN MAGANG**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.



Nama : Reza Claudio Purwanto  
Nomor Mahasiswa : 18311459  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Peminatan : Sumber Daya Manusia (SDM)

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Manado, 12 September 2022



Reza Claudio Purwanto

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG**

**PENERAPAN E-LEARNING SEBAGAI MEDIA PELATIHAN &  
PENGEMBANGAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MANADO**

Oleh :

Nama : Reza Claudio Purwanto

Nomor Mahasiswa : 18311459

Program Studi : Manajemen

Bidang Peminatan : Sumber Daya Manusia

Manado, 12 September 2022

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen pembimbing



Andriyastuti Suratman, SE., MM.

**PENERAPAN E-LEARNING SEBAGAI MEDIA PELATIHAN &  
PENGEMBANGAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG MANADO**

**Reza Claudio Purwanto**

**Universitas Islam Indonesia**

**Email: [Rezapurwanto31@gmail.com](mailto:Rezapurwanto31@gmail.com)**

**ABSTRAK**

PT Bank BRI Kantor Cabang Manado merupakan kantor cabang utama yang menaungi unit dan kantor kas di kota Manado. Bank BRI Kantor Cabang Manado telah menggunakan sistem pembelajaran elektronik sebagai media pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana e-learning sebagai media pelatihan dan pengembangan bisa meningkatkan kinerja sumber daya manusia pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengambilan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini mendapat enam partisipan, dengan metode pengujian data yakni triangulasi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-learning* cukup berjalan sesuai dengan tujuan dan harapan perusahaan, proses *e-learning* perusahaan memiliki *learning management system* yang baik dan mampu memberikan *learning experience* secara komprehensif, dan bentuk pelatihan *e-learning* yang dilakukan perusahaan cukup beragam sehingga bisa memenuhi kebutuhan pelatihan setiap karyawan. Hasil dari penelitian magang ini diharapkan dapat membantu Bank BRI Kantor Cabang Manado khususnya divisi *Human Capital & Logistic* dalam hal penerapan *e-learning*.

**Kata kunci** : Pelatihan & Pengembangan, E-Learning, Kinerja SDM

THE APPLICATION OF E-LEARNING AS A MEDIUM FOR TRAINING AND  
DEVELOPING HUMAN RESOURCE PERFORMANCE IN PT BANK RAKYAT  
INDONESIA MANADO BRANCH OFFICE

**Reza Claudio Purwanto**

**Universitas Islam Indonesia**

**Email:** [Rezapurwanto31@gmail.com](mailto:Rezapurwanto31@gmail.com)

**ABSTRACT**

PT Bank BRI Manado branch office is the main branch office that houses cash units and offices in Manado City. Bank BRI Manado branch office has used the electronic learning system as a medium for training and development to improve the performance of the company's human resources. This study aims to examine how e-learning as a training and development medium can improve the performance of human resources at PT Bank Rakyat Indonesia Manado Branch Office. This study uses a descriptive qualitative method with data collection methods in the form of interviews, observations, and documentation. This study got six participants, with data testing methods namely triangulation, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of e-learning is quite running in accordance with the company's goals and expectations, the company's e-learning process has a good learning management system and is able to provide a comprehensive learning experience, and the forms of e-learning training carried out by the company are quite diverse so that can meet the training needs of each employee. The results of this internship research are expected to help Bank BRI Manado Branch Office, especially the Human Capital & Logistics division in terms of implementing e-learning.

**Kata kunci :** Training & Development, E-Learning, Human Resource Performance

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala, karena atas segala rahmat dan ridhanya penulis bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir berupa laporan magang ini dengan judul “Penerapan E-Learning Sebagai Media Pelatihan & Pengembangan Kinerja Sumber Daya Manusia di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado”* dengan baik. Sholawat serta salam juga selalu tercurahkan kepada junjungan agung baginda Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam, yang diharapkan syafaatnya kelak.

Tugas Akhir ini dibuat oleh penulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Sarjana Strata-1 Fakultas Bisnis dan Ekonomika (FBE) Universitas Islam Indonesia. Laporan Magang ini telah melibatkan beberapa pihak yang telah memberikan dukungan, doa, serta bantuannya kepada penulis selama melakukan penyusunan. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan segala kerendahan hati kepada:

1. Allah Subhanahu Wataala atas seluruh rahmat dan ridhanya.
2. Orang tua saya (Purwanto dan Jelmy), kakak saya (Liliany), keluarga dekat saya (Reiza, Indy, Byuri) yang selalu memberi doa dan dukungan tanpa henti kepada penulis.

3. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Prof. Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Arif Hartono, Drs., MHRM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Ibu Andriyastuti Suratman, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kemudahan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Ibu. Aamiin.
7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua ilmu dan pengalaman yang telah diberi kepada saya dan juga seluruh staf administrasi yang mempermudah selama penyusunan laporan penelitian ini.
8. Pacar saya Najwa Modjo yang telah menemani dan memberikan semangat, doa, bantuan, dan dukungan yang besar tanpa henti kepada penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini. Terima kasih banyak be.
9. Keluarga Besar BRI Kantor Cabang Manado (Mochtar, Norma, Fransisco, Jefferson, Novlin, Anggara, Ayu dll yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu).
10. Sahabat – sahabat saya dari Purwanto Gengs (Jhoni, Asyrof, Joe, Rama, Irsyad, Arief, Thomi).

11. Sahabat – sahabat saya dari The Ans (Daffa, Ghifary, Taufiq, Aco, Tri, Rayhan, Naldy, Jihan, Nabila, Mohi, Syahnaz, Nadira, Pipong, Shofwa, Aulia).
12. Sahabat- sahabat saya dari Klaster Howak Family (Affan, Rafly, Haidar, Daffa, Ahlan, Anggra, Indra, Bagus, Naldy, Praysten, Raja, Rafi, Chandra).
13. Sahabat – sahabat SMA saya (Anita, Berlian, Daffa, Valen, Mercy, Militia).
14. Rekan seperjuangan magang saya (Jhoni, Feysi, Aldi, Heaven).
15. Semua pihak yang telah ikut membantu dan terlibat dalam menyelesaikan laporan penelitian ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis agar dapat memperbaiki proses dan menjadi lebih baik kedepannya. Akhir kata penulis berharap, agar penelitian ini bisa berguna bagi banyak pihak dan dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Manado, 12 September 2022

Penulis,



Reza Claudio Purwanto

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Profil Perusahaan .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Tujuan Magang.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Manfaat Magang.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Manajemen SDM .....	8
2.1.2 Kinerja Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.3 Pelatihan dan pengembangan.....	9
2.1.4 E-learning .....	11

2.1.5 Pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan .....	12
2.1.6 Pengaruh E-learning terhadap kinerja karyawan .....	13
<b>BAB III.....</b>	<b>16</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>16</b>
3.2.1 Observasi .....	17
3.2.2 Wawancara .....	17
3.2.3 Dokumentasi .....	18
<b>3.3 Unit Analisis.....</b>	<b>18</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>19</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>19</b>
<b>4.1 Hasil Pelaksanaan Magang.....</b>	<b>20</b>
4.1.1 Pelaksanaan dan Hasil Temuan.....	20
4.1.2 Faktor Pendukung Pelaksanaan Magang .....	27
4.1.3 Faktor Penghambat Pelaksanaan Magang .....	28
4.1.4 Deskripsi Identitas Informan.....	28
<b>4.2 Hasil Analisis Riset Kualitatif .....</b>	<b>33</b>
4.2.1 Pengumpulan Data .....	33
4.2.2 Reduksi Data.....	34
4.2.3 Data Display .....	37
4.2.4 Penarikan Kesimpulan.....	39
<b>4.3 Diskusi dan Pembahasan.....</b>	<b>39</b>
4.3.1 Penerapan E-Learning sebagai media pelatihan dan pengembangan .	39
4.3.2 Proses E-Learning sebagai media pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja SDM.....	41

4.3.3 Bentuk E-Learning sebagai media pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja SDM.....	42
<b>BAB V.....</b>	<b>44</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran/Rekomendasi .....	44
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Magang .....	23
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Informan .....	29
Tabel 4.3 Pengkodean Pengumpulan Data .....	33
Tabel 4.4 Pengkodean Aksial Reduksi .....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	15
Gambar 4.1 Gedung BRI Kanca Manado .....	21
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BRI Kanca Manado .....	22
Gambar 4.3 Pengeditan Absen Karyawan BRI Kanca Manado .....	24
Gambar 4.4 Proses Perekrutan Karyawan Baru BRI Kanca Manado .....	26
Gambar 4.5 Pemblokiran BSU .....	27
Gambar 4.6 Diagram Ishikawa .....	37
Gambar 6.1 Surat Diterima Magang .....	50
Gambar 6.2 Surat Menyelesaikan Magang .....	51
Gambar 6.3 Sertifikat Magang .....	52
Gambar 6.4 Riwayat e-training karyawan .....	87
Gambar 6.5 Pengecekan Data E-Learning .....	87

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Profil Perusahaan**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar di Indonesia milik pemerintah yang pertama kali didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Pada awal didirikannya, Bank ini memiliki nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden yang berarti Bank bantuan dan simpanan milik kaum Priyayi Purwokerto dan hanya bisa melayani orang-orang berkebangsaan asli Indonesia (pribumi). Tujuan awal didirikannya Bank ini adalah untuk menghindarkan Priyayi dari masalah rentenir, dan tak lama dari itu pada tahun 1897 bank ini mengalami reorganisasi dan terus berkembang hingga memiliki banyak cabang hampir di seluruh penjuru Indonesia dengan memiliki kantor pusat yang berlokasi di Jakarta.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang telah beroperasi selama lebih dari 120 tahun ini terus menerus menjaga kinerja perusahaan mereka sehingga tetap menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam bidang perbankan. BRI secara konsisten untuk memberikan kemudahan dan juga kecepatan dalam merespon berbagai kebutuhan nasabah, dengan didukung oleh sistem layanan perbankan yang berkualitas sehingga mampu untuk mengelola jutaan transaksi nasabah BRI selama 24 jam melalui fasilitas layanan yang tersebar secara luas di seluruh penjuru negeri. Seiring dengan pertumbuhan zaman, Bank BRI secara aktif terus berinovasi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan layanan perbankan sekaligus tetap konsisten membantu masyarakat Indonesia dalam mengembangkan perekonomiannya.

BRI sendiri dalam menjalankan semua aktivitas operasionalnya, dilakukan berdasarkan visi dan misi yang sangat membantu perusahaan untuk fokus dalam meraih target yang ditetapkan. Visi dan misi ini membuat BRI selalu berusaha mencapai sebuah standar keberhasilan yang ideal dengan mengingatkan manajemen serta karyawan yang turut andil bekerja, bahwa

mereka bekerja sama demi tujuan dan keberhasilan jangka panjang perusahaan. Sesuai dengan visi dan misi yang telah diusung perusahaan, BRI juga terus meningkatkan teknologi yang menjadi kunci memenangkan kompetisi di era digitalisasi perbankan dari pesaing utamanya seperti Bank BNI, Mandiri, dan Bank domestik lainnya, serta memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang dilakukan secara tepat waktu, dengan jumlah yang tepat, serta memenuhi kualitas sesuai dengan rencana bisnis Bank BRI. dan saat ini, untuk menjawab perkembangan pasar dan keragaman kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan perbankan, Bank BRI melebarkan segmen bisnis yang dimiliki menjadi Bisnis Mikro dan Program, Bisnis Ritel, Bisnis Korporasi, Bisnis Internasional, *Treasury* dan jasa Penunjang Pasar Modal, serta Anak Perusahaan yang fokus kepada bisnis Syariah, Agribisnis, dan bisnis *Remittance*.

PT Bank Rakyat Indonesia telah memiliki banyak kantor cabang yang tersebar hampir di seluruh penjuru Indonesia, salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Manado terletak di Jl Sarapung No 4-,6 Manado, Sulawesi Utara. BRI kantor cabang Manado merupakan cabang utama di kota Manado, yang memiliki total karyawan keseluruhan berjumlah 425 orang dan menaungi 17 unit dan 5 kantor kas. PT Bank Rakyat Indonesia cabang Manado sendiri berfokus pada segmen mikro bisnis dan juga memberikan pelayanan perbankan yang berkualitas kepada masyarakat, khususnya masyarakat Sulawesi Utara.

## **1.2 Latar Belakang Masalah**

Jasa di bidang perbankan sangat diperlukan dalam membangun perekonomian suatu Negara. Aktivitas ini terus berkembang dari tahun ke tahun seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, perkembangan pasar, serta keragaman kebutuhan masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan. Atas dasar ini, permintaan akan sektor industri perbankan sangat dibutuhkan. Namun untuk bergerak dan bertahan di sektor industri perbankan

bukan sebuah hal yang mudah dilihat dari tingginya resiko, modal yang tidak sedikit, dan tanggung jawab yang sangat besar.

Di Indonesia sendiri, badan usaha milik Negara (BUMN) maupun perusahaan milik swasta banyak yang telah bergerak di sektor industri perbankan salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRI merupakan salah satu perusahaan besar milik Negara yang hadir untuk melayani kebutuhan masyarakat Indonesia, seperti menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan kembali dana ke masyarakat, dan memberikan pelayanan produk dan jasa lainnya. Pelayanan jasa dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kini semakin meningkat mengikuti perkembangan zaman, beberapa hal yang bisa dilihat dari terdapatnya sistem pelayanan secara online dan persaingan ketat dengan Bank domestic lainnya dalam hal kualitas pelayanan dan promosi untuk memberikan kepuasan pada nasabah, perusahaan juga memprioritaskan pelayanan mereka sehingga dapat bertahan dalam menguasai pasar (Fijay et al., 2021).

Untuk memastikan pelayanan perbankan dapat berjalan dengan lancar, perusahaan harus terus melakukan inovasi dalam hal teknologi dan informasi untuk menjaga kinerja sumber daya manusia perusahaan. Penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti yakni kinerja SDM, pelatihan dan pengembangan, dan sistem *E-learning* perusahaan. Variabel kinerja sumber daya manusia merupakan variabel utama dalam penelitian ini karena dalam suatu organisasi atau perusahaan, dibutuhkannya pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik agar bisa memajukan dan membangun perusahaan itu sendiri dan bisa bersaing dengan kompetitor yang berada di sektor yang sama. Secara umum, kinerja sumber daya manusia merupakan hasil kerja yang diukur baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Simamora, 2017).

Pada variabel kedua yaitu pelatihan dan pengembangan, secara umum merupakan sebuah aktivitas yang ditujukan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan para

karyawan sesuai dengan ketentuan perusahaan (Rachmawati, 2008). BRI sendiri sangat memperhatikan proses pelatihan dan pengembangan yang mereka laksanakan, mengingat sumber daya manusia menjadi salah satu bagian perusahaan yang mengambil peran besar terhadap mutu dan pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Oleh karena itu, melaksanakan pelatihan dan pengembangan ini harus memiliki sasaran dan tujuan yang jelas dan sesuai dengan tujuan perusahaan sehingga para karyawan mampu untuk bekerja lebih efektif dan efisien (Tilon, 2013). Pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan oleh BRI KC Manado yang diobservasi penulis selama melakukan magang, 90% dilakukan dengan *e-learning* dan 10% dilakukan pelatihan melalui zoom semenjak Covid-19 melanda Indonesia. Tujuan dari pelatihan tersebut adalah untuk meningkatkan skill karyawan agar kinerja karyawan BRI semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Variabel ketiga pada penelitian ini adalah sistem *e-learning*. *E-learning* adalah salah satu cara dari BRI untuk melatih dan mengembangkan kemampuan serta keterampilan karyawan yang bekerja. Dimana divisi sumber daya manusia dan logistik membagikan *e-learning* secara berkala yang berisi materi serta ujian yang harus dikerjakan oleh para karyawan. *E-learning* sendiri bertujuan untuk mengupayakan penyebaran materi pembelajaran melalui media elektronik atau internet (Surjono, 2010). Dengan adanya *e-learning* ini memungkinkan para karyawan untuk bisa berperan dalam pencarian informasi dan pengetahuan baru, memiliki biaya yang lebih rendah dibanding pelatihan secara langsung, dan memiliki akses yang tak terbatas sehingga sangat menguntungkan baik dari pihak karyawan maupun perusahaan. Selama penulis melakukan program magang di BRI kantor cabang manado terdapat permasalahan yang sering terjadi khususnya di divisi *Human Capital* dan *logistic*, dimana sering terdapat karyawan yang berada di cabang maupun unit yang tidak aktif dalam mempelajari dan mengerjakan *e-learning* yang diberikan serta sering terdapat masalah dalam proses penerapannya. Kelalaian ini membuat tujuan perusahaan untuk mengembangkan dan melatih karyawan tidak berjalan dengan lancar, selain

itu kinerja karyawan menjadi terganggu dan dapat berdampak negatif terhadap pelayanan kepada nasabah.

Penulis menyadari bahwa penelitian tentang pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja sumber daya manusia sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, namun minimnya penelitian dengan konteks industri perbankan khususnya pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai objek dan mengambil sistem *e-learning* sebagai salah satu variabel penelitian. Dengan demikian, berdasarkan permasalahan-permasalahan yang dituliskan sebelumnya, urgensi penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara tiga variabel diatas yaitu sistem *e-learning*, pelatihan dan pengembangan, serta kinerja sumber daya manusia pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. Penulis berharap hasil temuan pada penelitian ini bisa digunakan sebagai salah satu referensi pada penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini perlu dilakukan sebagai saran untuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kedepannya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang muncul:

1. Apakah penerapan *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia telah berjalan sesuai tujuan dan harapan perusahaan?
2. Bagaimana proses *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan bisa meningkatkan kinerja sumber daya manusia dari PT Bank Rakyat Indonesia?
3. Bagaimana bentuk pelatihan *e-learning* yang memungkinkan untuk dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia agar bisa meningkatkan kinerja sumber daya manusia perusahaan?

#### 1.4 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah penerapan *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan telah berjalan sesuai tujuan dan harapan dari PT Bank Rakyat Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah penerapan *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan bisa meningkatkan kinerja sumber daya manusia dari PT Bank Rakyat Indonesia.
3. Untuk mengetahui bagaimana bentuk-bentuk pelatihan *e-learning* yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia.

#### 1.5 Manfaat Magang

Kegiatan magang ini memberikan manfaat bagi mahasiswa, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado, dan pihak-pihak lain yang terkait. Manfaat tersebut antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
  - Menambah pengetahuan dan pengalaman terhadap dunia kerja yang sesungguhnya.
  - Mendapatkan kesempatan mengimplementasikan teori yang telah diajarkan di bangku kuliah untuk di terapkan secara nyata di perusahaan.
  - Mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan dan persaingan dalam menghadapi permasalahan yang muncul di dunia kerja.
2. Bagi PT BRI KC Manado
  - Membantu pekerjaan yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado khususnya divisi *Human Capital* dan *logistic*.
  - Menjalalin kerjasama antara PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan Universitas Islam Indonesia, sehingga perusahaan dapat dikenal oleh dunia Pendidikan.

- Memberi gambaran kompetensi, sehingga akan membantu mendapatkan lulusan berkualitas yang dibutuhkan dunia kerja.

3. Bagi pihak lain

- Laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi, dan melengkapi pengetahuan khususnya dibidang sumber daya manusia.
- Hasil dari laporan ini dapat dijadikan sebagai rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen SDM**

Manajemen Sumber Daya Manusia, atau yang biasa disingkat MSDM merupakan sebuah ilmu atau cara untuk mengatur bagaimana hubungan serta peran sumber daya manusia yang dimiliki oleh individu atau perusahaan dengan maksimal hingga mencapai suatu tujuan (Flippo, 2017). Menurut (Hamali, 2018) mengemukakan bahwa manajemen SDM merupakan sebuah pendekatan strategis terhadap terhadap motivasi, keterampilan, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Menurut (A. A. P. Mangkunegara, 2016) mengatakan bahwa MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengembangan, pengadaan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam perusahaan agar mencapai tujuan dengan lebih efektif dan efisien.

##### **2.1.2 Kinerja Sumber Daya Manusia**

Kinerja sumber daya manusia dapat diartikan sebagai prestasi kerja (*performance*). Kinerja sumber daya manusia merupakan hasil kerja atau (output) baik secara kualitas maupun kuantitas yang di raih oleh sumber daya manusia persatu periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (A. A. P. Mangkunegara,

2014). Menurut (Masrukin et al., 2018) berpendapat bahwa kinerja adalah perilaku atau kegiatan yang dimunculkan oleh seseorang berkaitan dengan tugas kerja dalam perusahaan atau divisi yang dilaksanakan sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan, masyarakat, dan bagi diri sendiri.

Menurut (Fathurohman & Sobari, 2016) tiga hal penting dalam kinerja adalah tujuan, ukuran, dan penilaian. Penentuan tujuan setiap unit di dalam perusahaan merupakan cara untuk meningkatkan kinerja dan akan memberikan arah bagaimana seharusnya berperilaku saat bekerja. Kinerja juga memerlukan sebuah standar agar bisa diukur untuk setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan dan berujung pada proses penilaian kinerja itu sendiri yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan.

### **2.1.3 Pelatihan dan pengembangan**

Pelatihan dan pengembangan adalah inti dari sebuah perusahaan yang mencari pertumbuhan dan peningkatan berkelanjutan. Hal ini adalah proses pembelajaran yang diberikan kepada karyawan baru maupun karyawan lama untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan teknis serta mengembangkan sikap perilaku agar lebih efektif dalam melakukan pekerjaan mereka (Kriemadis & Kourtesopoulou, 2008).

#### **a) Pelatihan**

Pelatihan merupakan sebuah proses jangka pendek yang memanfaatkan proses sistematis dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan tertentu (Al Fajar & Heru, 2010). Sementara menurut (A. A. P. Mangkunegara, 2014), pelatihan merupakan suatu proses pendidikan dalam jangka waktu pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir terhadap karyawan untuk memperlajari pengetahuan

konseptual dan teoritis untuk mencapai tujuan yang umum. Adapun tujuan dan manfaat pelatihan menurut (Siregar, 2018), yaitu:

1. Produktivitas (*Productivity*). Pelatihan akan membuat karyawan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perubahan tingkah laku secara positif, yang diharapkan bisa membuat perusahaan menjadi lebih produktif.
2. Kualitas (*Quality*). Dengan adanya pelatihan, kualitas karyawan perusahaan bisa dapat diperbaiki menjadi lebih baik dan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja agar kualitas output yang dihasilkan akan tetap terjaga bahkan meningkat.
3. Perencanaan Tenaga Kerja (*Human Resource Planning*). Perencanaan karyawan dapat dilakukan dengan lebih mudah ketika perusahaan memiliki pelatihan yang akan memudahkan karyawan untuk mengisi jabatan yang kosong dalam perusahaan.
4. Moral (*Morale*). Pelatihan akan membuat prestasi kerja dari pegawai meningkat yang akan berdampak pada peningkatan moral kerja karyawan untuk lebih bertanggung jawab terhadap tugasnya.
5. Kompensasi Tidak Langsung (*Indirect Compensation*). Dengan mengikuti pelatihan yang diberikan perusahaan, secara tidak langsung karyawan akan mendapatkan kesempatan untuk dapat mengembangkan diri.
6. Keselamatan dan Kesehatan (*Health and Safety*). Pelatihan adalah salah satu cara perusahaan untuk mengurangi terjadinya kecelakaan saat bekerja sehingga dapat menciptakan suasana di tempat kerja yang lebih tenang dan aman.
7. Pencegahan Kadaluarsa (*Obsolescence prevention*). Pelatihan dapat mencegah karyawan dari sifat kadaluarsa, artinya karyawan dapat selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.
8. Perkembangan Pribadi (*personal growth*). Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk bisa meningkatkan pengetahuan

dan kemampuan yang dimiliki karyawan termasuk meningkatkan perkembangannya.

b) Pengembangan

Pengembangan merupakan suatu cara perusahaan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan tugas/ jabatan melalui pendidikan dan latihan (Hasibuan, 2009). Menurut (Hasibuan, 2009) bentuk dari pengembangan dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Pengembangan secara informal

Pengembangan secara informal yaitu pengembangan atas dasar keinginan dan usaha sendiri dari karyawan untuk melatih dan mengembangkan potensi diri dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan jabatannya. Hal ini akan sangat menguntungkan bagi perusahaan karena efisiensi dan produktivitas karyawan akan semakin baik.

2. Pengembangan secara formal

Pengembangan secara formal yaitu perusahaan menugaskan karyawan untuk mengikuti pendidikan yang berasal dari perusahaan tempat karyawan bekerja maupun berasal dari lembaga atau perusahaan lain. Pengembangan secara formal dilakukan karena tuntutan pekerjaan ataupun masa datang.

#### **2.1.4 E-learning**

E-learning merupakan media pembelajaran berbasis teknologi informasi yang meliputi aplikasi dan proses yang luas. Menurut (Rosenberg, 2001) E-learning merupakan suatu penggunaan teknologi internet dalam memberikan pembelajaran dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam jangkauan yang luas.

Tujuan dan manfaat dari e-learning menurut (Chandrawati, 2005), yaitu:

- 1) Mengubah budaya belajar dan juga meningkatkan mutu baik dari pembelajar maupun pengajar.
- 2) Pembelajaran menjadi tidak terbatas dan bisa diakses kapan saja karena tidak terfokus pada pertemuan tatap muka.
- 3) Materi pembelajaran dapat diakses dengan lebih mudah melalui website e-learning dan bisa untuk dikembangkan sesuai kebutuhan.
- 4) Materi pembelajaran yang mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 5) Menimbulkan *competitive positioning* dan meningkatkan *brand image*.
- 6) Kualitas pembelajaran, kepuasan pembelajar, serta kualitas pelayanan menjadi meningkat.
- 7) Dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan laba.
- 8) Interaktivitas serta niat dalam belajar semakin meningkat dengan tidak adanya batasan waktu.
- 9) Pembelajar akan lebih merasa bertanggung jawab atas kesuksesannya sendiri (*learner oriented*).

### **2.1.5 Pengaruh pelatihan dan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan**

Karyawan merupakan tulang punggung dari perusahaan. Pencapaian atau masalah yang dialami oleh sebuah perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawannya, oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk menyadari pentingnya pelatihan dan pengembangan dalam kinerja dan evaluasi karyawan (Rodriguez & Walters, 2017). Pelatihan dan pengembangan merupakan proses kritis yang berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan, dimana jika pelatihan dan pengembangan dilakukan secara tidak efektif akan mengurangi produktivitas perusahaan karena sangat bergantung pada orang-orang dengan keterampilan, sikap, dan kemampuan yang tepat agar mencapai tujuan perusahaan secara efektif (Franklin et al., 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh (Abogsesa & Kaushik, 2017), mengemukakan bahwa pelatihan dan pengembangan sangat penting untuk setiap aspek bisnis perusahaan dan harus dilibatkan dalam strategi bisnis. Dengan menggunakan strategi ini, kinerja karyawan dan kualitas bisnis akan meningkat dan dapat membawa banyak perubahan dalam perusahaan. Penelitian oleh (Younas et al., 2018) menemukan bahwa pelatihan dan pengembangan berdampak positif terhadap kinerja karyawan, dimana pelatihan dan pengembangan telah menjadi faktor utama yang menentukan profitabilitas jangka panjang dan kinerja optimal perusahaan. Penelitian oleh (Sulaefi, 2017), menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika pelatihan dan pengembangan SDM meningkat dan dilakukan dengan baik maka kinerja karyawan juga akan meningkat dan menjadi kunci untuk pembangunan berkelanjutan perusahaan. Penelitian oleh (Humaira et al., 2020) menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan, kinerja dari karyawan bisa meningkat seiring dengan pelatihan dan pengembangan yang diberikan. Penelitian oleh (Mulyadi et al., 2018), menyatakan bahwa semakin tinggi pelatihan dan pengembangan SDM yang diberikan kepada karyawan, semakin tinggi juga kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan.

Dengan beberapa contoh penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perusahaan yang memiliki pelatihan dan pengembangan SDM yang baik dan terarah akan berdampak pada kinerja karyawan yang semakin baik demi tercapainya tujuan perusahaan.

#### **2.1.6 Pengaruh *E-learning* terhadap kinerja karyawan**

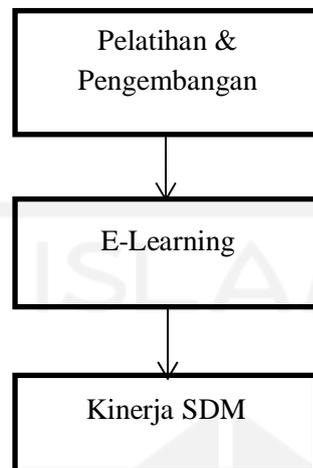
Pengaruh dari penggunaan *e-learning* sebagai salah satu strategi pelatihan bagi perusahaan dapat dikaitkan dengan peningkatan kinerja.

Penggunaan *e-learning* dipandang sebagai salah satu kunci untuk meningkatkan kinerja, kualitas, dan aksesibilitas kepada pendidikan dan pelatihan (Lai & Liou, 2010).

Hasil Penelitian oleh (Mohammadyari & Singh, 2014), menunjukkan bahwa *e-learning* memberikan jaringan rekan yang luas, sumber belajar yang lebih terkini, dan biaya pelatihan yang lebih rendah. Hal ini membuat niat untuk terus menggunakan *e-learning* sebagai salah satu strategi pelatihan akan berdampak signifikan pada kinerja individu karyawan. Penelitian oleh (Wang et al., 2011), menunjukkan bahwa kegunaan teknologi untuk memberikan pembelajaran melalui sistem *e-learning* kepada karyawan sangat membantu untuk membuat kinerja mereka semakin baik ketika hal-hal seperti keselarasan antara kebutuhan individu dan kepentingan perusahaan dapat dicapai. Penelitian oleh (Kamal et al., 2016), menyatakan bahwa *e-learning* memiliki pengaruh penting terhadap kinerja. Penerapan budaya *e-learning* di kalangan karyawan yang terintegrasi secara menarik akan berujung kepada hasil kinerja yang tinggi dan keberhasilan jangka panjang perusahaan. Penelitian oleh (Silaen et al., 2021), menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-learning* pada perusahaan yang diteliti dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan, mempertahankan perusahaan, dan mempertahankan kinerja karyawan secara optimal.

Dengan beberapa contoh penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa *E-learning* memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan. Dengan sistem *e-learning* yang baik, perusahaan mampu meningkatkan keterampilan karyawan dan berujung pada meningkatnya kinerja karyawan untuk dapat memenuhi tujuan perusahaan.

## 2.2 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar yang ada di Indonesia. Untuk dapat terus bersaing dengan kompetitor, salah satu cara agar perusahaan bisa bertahan adalah dengan melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan. Salah satu pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh BRI adalah dengan sistem pembelajaran secara online atau e-learning. Dengan adanya e-learning perusahaan berharap bisa meningkatkan dan terus menjaga kinerja sumber daya manusia sehingga mutu pelayanan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk akan terus terjaga.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif, Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan dalam meneliti suatu objek atau peristiwa, dengan tujuan untuk menggambarkan secara sistematis hubungan antarfenomena yang diteliti (Nazir, 2011). Penelitian kualitatif sendiri merupakan jenis pendekatan yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian baik secara tindakan, perilaku, dan persepsi dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong & J, 2016).

Penelitian deskriptif kualitatif sendiri menurut Sukmadinata (2011) bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena yang terjadi, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar aktivitas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk memaparkan masalah yang timbul serta mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata sesuai fakta selama program magang berlangsung agar memahami masalah-masalah mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan melalui metode *e-learning* terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado.

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data yang akurat dan tepat, sehingga tanpa mengetahui teknik

pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang relevan dan memenuhi standar (Sugiyono, 2016).

Salah satu teknik dalam mengelola data kualitatif yaitu dengan metode triangulasi. Metode triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2016). Penelitian ini menggunakan metode triangulasi dengan wawancara sebagai sumber utama dan didukung dengan observasi serta dokumentasi, untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat untuk mendukung penelitian.

### **3.2.1 Observasi**

Observasi merupakan salah satu metode untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan baik secara langsung dan tidak langsung (Riyanto, 2010). Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi secara langsung dalam bentuk kegiatan magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk selama kurang lebih 3 bulan dan ditempatkan di divisi *Human Capital & Logistic*.

### **3.2.2 Wawancara**

Wawancara dilakukan menggunakan cara komunikasi tatap muka dan melalui sosial media dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber yang relevan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur. Teknik wawancara semi berstruktur adalah wawancara yang pewawancarannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan (Moleong & J, 2016). Penulis dalam penelitian ini melakukan wawancara dengan beberapa pegawai BRI KC Manado dari berbagai divisi untuk mendapatkan data yang akurat.

### 3.2.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dan merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2011). Dokumen sendiri dapat berupa surat, foto, catatan, atau data sekunder lainnya.

### 3.3 Unit Analisis

Unit analisis merupakan keseluruhan hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan mengenai variabel yang akan diteliti. Unit analisis juga disebut sebagai unit yang akan di observasi (Morrisan, 2017). Unit analisis pada penelitian ini adalah beberapa karyawan dari berbagai divisi yang merupakan peserta dan penyelenggara sistem *e-learning* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado.

Alasan dipilihnya karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado sebagai unit analisis pada penelitian ini karena sesuai dengan topik penelitian mengenai penerapan *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan kinerja sumber daya manusia, karyawan perusahaan yang merasakan bagaimana sistem *e-learning* yang diterapkan perusahaan dapat melatih dan mengembangkan karyawan agar terciptanya kinerja sumber daya manusia yang baik untuk dapat memenuhi tujuan perusahaan. Diharapkan penelitian ini tidak melebar terlalu jauh dari topik permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya agar tidak terjadi persoalan yang bersifat sensitive seperti pembocoran rahasia dan data penting perusahaan, menghindari penyebutan nama lengkap informan, dan tidak menulis atau memberikan konten yang memojokkan satu pihak.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah banyak menjelaskan mengenai hal yang melatar belakangi penelitian, teori-teori yang terkait dengan penelitian, serta metode penelitian yang akan digunakan, pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian. Peneliti melakukan magang selama tiga bulan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado terhitung dari 4 Oktober 2021 – 4 Januari 2022. Untuk memperoleh data terkait dengan topik penelitian yang dipilih, peneliti melakukan wawancara yang terfokus terhadap permasalahan penelitian yang muncul selama kegiatan magang berlangsung. Sehingga bahasan dalam bab ini akan mengacu pada pengumpulan data melalui wawancara terhadap beberapa informan yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian yang muncul terkait dengan pengaruh Pelatihan dan Pengembangan melalui Metode *E-learning* terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado.

Tahap wawancara dilakukan peneliti secara terstruktur, sehingga peneliti harus menyiapkan pertanyaan terkait topik penelitian yang diambil. Peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan BRI KC Manado dari beberapa divisi dan latar belakang jabatan yang berbeda. Untuk itu, agar wawancara berjalan dengan sistematis dan terarah, maka peneliti membagi kedalam tiga pembahasan, yaitu:

1. Hasil Pelaksanaan Magang
2. Deskripsi Identitas Informan Penelitian
  - a. Identitas Informan Kunci
  - b. Identitas Informan Pendukung
3. Pembahasan

Semua data yang peneliti dapatkan akan dikumpulkan lalu diuji untuk memastikan valid atau tidaknya suatu temuan yang peneliti dapatkan di lapangan. Peneliti akan menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan metode triangulasi yang merupakan metode pengecekan data dengan berbagai sumber.

Peneliti juga melakukan observasi agar mendapatkan kondisi yang sebenarnya di lapangan, lalu hasil observasi tersebut akan di dokumentasikan. Observasi dilakukan peneliti selama kegiatan magang berlangsung di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado.

#### **4.1 Hasil Pelaksanaan Magang**

##### **4.1.1 Pelaksanaan dan Hasil Temuan**

###### **A. Profil Bank BRI Kantor Cabang Manado**

Bank BRI Kantor Cabang Manado merupakan salah satu dari dua kantor cabang BRI yang terdapat di Manado, Sulawesi Utara. BRI KC Manado beralamat di Jl Sarapung No 4-6 Manado, Sulawesi Utara. Gedung BRI KC Manado memiliki total 7 lantai dimana tiap lantai memiliki fungsinya masing-masing. Lantai 1 merupakan tempat menyediakan jasa operasional perbankan kepada para nasabah BRI seperti terdapat customer service, teller, dan administrasi dana jasa. Lantai 2 merupakan tempat sentra layanan prioritas (SLP) bagi para nasabah yang memiliki saldo tabungan minimal Rp500 jt. Lantai 3 merupakan tempat kerja dari beberapa divisi yang membantu kegiatan perbankan berjalan dengan lancar, yaitu divisi marketing dan divisi human capital & logistic. Lantai 4, 5, dan 6 merupakan bagian dari kantor wilayah BRI. Lantai 7 merupakan ruang gudang tempat menyimpan perlengkapan kantor.

BRI Kantor Cabang Manado ini memiliki total karyawan sebanyak 425 orang dan menaungi 17 unit dan 5 kantor kas, antara lain unit Malalayang, unit Bersehati, unit Bumi Beringin, unit Tateli, unit A.A. Maramis, unit Tagulandang, unit Unsrat, unit Tombariri, unit Berhikmat, unit Empat Lima, unit Tuminting, unit Bahu, unit Wawonasa, unit Karombasan, unit Politeknik, unit Manado Selatan, unit Wenang, kantor kas Polda, kantor kas IT Center, kantor kas Unsrat, kantor kas RS Kandou, dan kantor kas Bandara.

Gambar 4.1

Gedung BRI Kantor Cabang Manado



*Sumber : (Data Olah Pribadi)*

#### B. Visi-Misi

Visi: Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Home to The Best Talent*

Misi: Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat



#### D. Jadwal dan Uraian Kegiatan Magang

Penulis melakukan kegiatan magang selama 3 bulan terhitung dari tanggal 4 Oktober 2021 – 4 Januari 2022 di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado dan ditempatkan di divisi *Human Capital & Logistic*. Berikut jadwal dan uraian kegiatan penulis selama melakukan kegiatan magang:

Tabel 4.1  
Jadwal Kegiatan Magang

<b>KETERANGAN</b>	<b>HARI</b>	<b>JAM</b>
Kerja	Senin – Jumat	07.15 – 17.00 WITA
Istirahat	Senin – Kamis	12.00 – 13.00 WITA
	Jumat	12.00 – 13.30 WITA
Libur	Sabtu – Minggu	-

*Sumber : (Data Olah Pribadi)*

Tabel di atas adalah jadwal kegiatan selama melaksanakan kegiatan magang di BRI KC Manado. Jadwal tersebut juga merupakan jadwal yang dipakai oleh karyawan BRI KC Manado diluar jam lembur kantor.

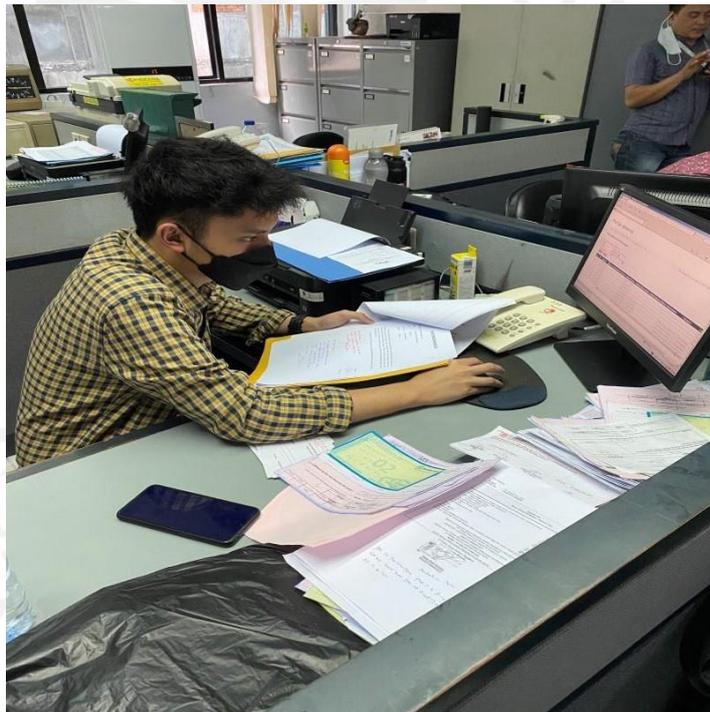
Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis ditempatkan di divisi *Human Capital & Logistic* sesuai dengan konsentrasi jurusan yang di ambil penulis dalam perkuliahan yaitu Sumber Daya Manusia. Penulis juga beberapa kali ditempatkan pada divisi atau bagian yang berbeda, yang bertujuan agar penulis lebih mengetahui proses kegiatan pada divisi lain sekaligus menutupi kekurangan karyawan atau anak magang yang berhalangan hadir.

Pada bulan pertama kegiatan magang berlangsung di BRI KC Manado, penulis melakukan tahap pengenalan lingkungan kerja dan juga diperkenalkan dengan beberapa tugas yang akan dilakukan penulis selama kegiatan magang berjalan. Setelah itu, penulis kemudian dihadapkan dengan berbagai aktivitas magang seperti membuat kwitansi, melakukan

register biaya dan logistik, melakukan kontrol dan pengeditan absen untuk seluruh karyawan di unit dan kantor kas BRI Manado, melakukan pembukuan biaya, melakukan proses rekrutmen karyawan baru dan melakukan penghitungan upah lembur karyawan. Hasil yang penulis dapatkan pada bulan pertama melaksanakan kegiatan magang adalah penulis bisa mengetahui bagaimana keadaan lingkungan kerja yang sesungguhnya, mengetahui bagaimana proses rekrutmen karyawan baru pada perusahaan, dan mulai mengenali bagaimana bagian SDM dalam melakukan tugas mereka dalam memantau kinerja karyawan untuk ditinjau.

Gambar 4.3

Melakukan pengeditan absen karyawan BRI KC Manado



*Sumber : (Data Olah Pribadi)*

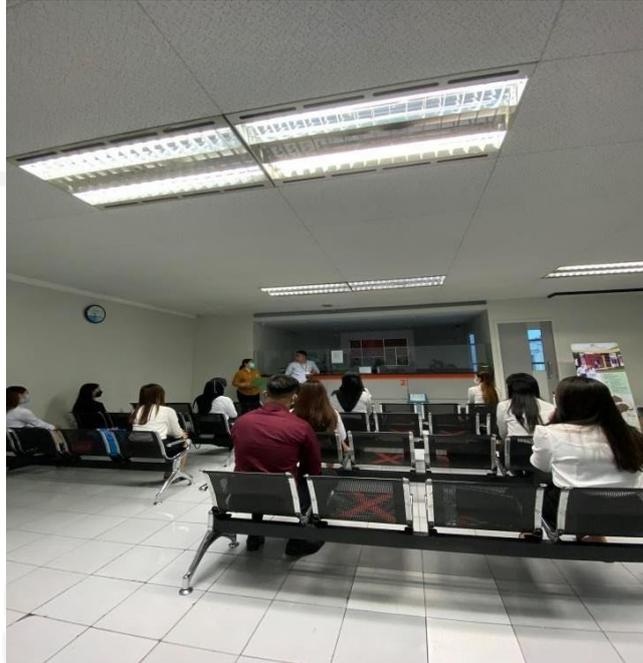
Pada bulan kedua kegiatan magang berlangsung, penulis melakukan salah satu aktivitas inti pada divisi Human Capital dan Logistik yang sangat berkaitan dengan SDM yaitu perekrutan karyawan baru. Penulis diberi kesempatan oleh penanggung jawab pada saat kegiatan

magang untuk mengurus perekrutan karyawan baru yang dilakukan sekitar pertengahan bulan November. Penulis ditugaskan untuk mengurus proses perekrutan mulai dari seleksi berkas pelamar hingga proses interview pelamar selesai dilakukan. Selain tugas tersebut, penulis juga ditugaskan di ruang BRIMEN (*BRI Document Management*) untuk menyusun setiap berkas yang ada berdasarkan tanggal, bulan, dan tahun kemudian ditempatkan sesuai rak yang telah ditentukan sebelumnya. Penulis juga diberikan kepercayaan untuk mengedit permasalahan absen karyawan BRI, baik yang berada di unit maupun yang berada di cabang untuk dikerjakan setiap harinya.

Beberapa kali penulis juga diminta untuk membantu divisi lain diluar divisi HC & Logistic karena kekurangan tenaga kerja. Seperti membantu divisi Administrasi dan Keuangan untuk pengecekan dan pencetakan permohonan debitur nasabah melalui SLIK (Sistem Layanan Informasi Karyawan) atau membantu hal-hal teknis seperti membantu mempersiapkan ruang rapat dan meramaikan kegiatan yang akan dilakukan oleh BRI. Hasil yang penulis dapatkan pada kegiatan magang bulan ini adalah penulis sudah mulai terbiasa dengan lingkungan kerja yang ada serta terbiasa dengan pekerjaan-pekerjaan yang ditugaskan. Penulis juga diperkenalkan dengan beberapa tugas magang baru yang tentunya akan membantu penulis untuk berproses hingga kegiatan magang berakhir.

Gambar 4.4

Pelaksanaan proses perekrutan karyawan baru BRI KC Manado



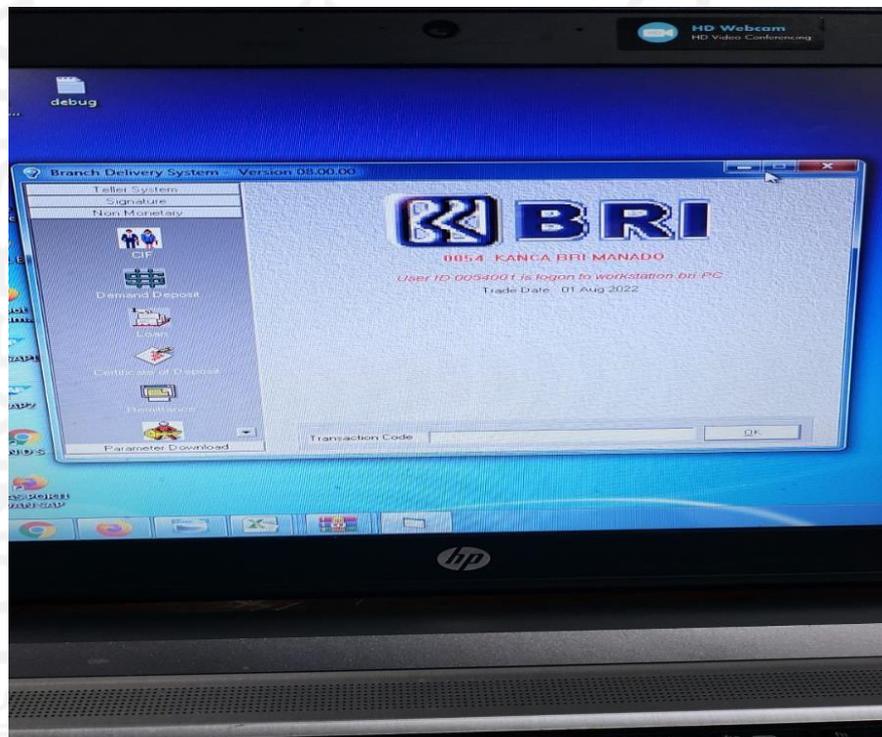
*Sumber : (Data Olah Pribadi)*

Pada bulan terakhir penulis melakukan magang di BRI KC Manado, penulis dipercaya oleh Supervisor divisi Human Capital dan Logistik untuk menjalankan beberapa tugas penting lainnya untuk dikerjakan. Diantaranya, penulis diberikan akses untuk memegang akun BRISStars untuk menginput semua temuan asuransi logistic 2021 di BRI Sistem Manajemen dan Informasi Logistik (BRISMILE) dan juga memasukan semua nota pembelian BBM kendaraan yang dipakai untuk kelancaran kegiatan operasional BRI di BRI pengelolaan Administrasi Transaksi Terintegrasi (BRIPASTI) yang nantinya akan di periksa oleh Supervisor dan Manajer Operasional untuk ditanda tangani. Penulis juga diberikan tugas khusus untuk membantu sekretaris kantor untuk melakukan aktivasi atau pembukaan blokir Bantuan Subsidi Upah (BSU) yang memiliki target pemblokiran atau pengaktifasian sebanyak 4.000-7.000 akun tiap harinya. Penulis juga masih dihadapkan dengan beberapa tugas sebelumnya yang sudah pernah dilakukan seperti melakukan

pengeditan terhadap permasalahan absen karyawan unit maupun cabang BRI, menghitung upah lembur, dan melakukan register biaya dan logistik. Hasil yang didapatkan penulis pada kegiatan magang bulan ini adalah penulis lebih mengenal lebih dalam mengenai seberapa pentingnya divisi Human Capital dan Logistik bagi kelangsungan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional BRI.

Gambar 4.5

Pengaktifasian / pemblokiran BSU



*Sumber : (Data Olah Pribadi)*

#### 4.1.2 Faktor Pendukung Pelaksanaan Magang

Faktor pendukung pelaksanaan magang bagi penulis dalam melaksanakan kegiatan magang ini adalah lingkungan kerja yang sangat mendukung. Lingkungan kerja yang ada di BRI KC Manado sangat membantu penulis untuk cepat beradaptasi dengan lingkungan yang notabene masih sangat asing bagi penulis. Karyawan-karyawan senior

serta penanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan magang ini juga sangat ramah dan bersedia untuk membimbing penulis, khususnya karyawan yang ada di dalam divisi *Human Capital & Logistic*. Pengetahuan terkait pelaksanaan tugas selama magang, pengetahuan terkait budaya dan nilai perusahaan, serta pengetahuan lain yang mendukung kelancaran pekerjaan yang dilakukan selama magang.

Selain lingkungan kerja, faktor yang mendukung pelaksanaan magang ini adalah dukungan penuh dari kantor kepada anak-anak magang yang ada di BRI KC Manado. Setiap anak magang termasuk penulis diberi fasilitas penunjang kerja yang memadai seperti diberi meja sendiri lengkap dengan komputer/laptop dan printer. Hal ini membuat semua tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan cepat dan nyaman sehingga dapat membantu kegiatan operasional kantor berjalan dengan baik.

#### **4.1.3 Faktor Penghambat Pelaksanaan Magang**

Faktor penghambat pelaksanaan magang bagi penulis dalam melaksanakan kegiatan magang ini adalah keterbatasan penulis terkait pengetahuan praktis mengenai beberapa kegiatan logistic yang dilakukan perusahaan. Selain itu kesulitan yang dihadapi oleh penulis adalah kesulitan untuk menentukan permasalahan yang akan diangkat dalam membuat proposal dan laporan magang, dikarenakan banyaknya tugas magang yang perlu diselesaikan dan sedikitnya permasalahan yang terjadi khususnya dalam bidang sumber daya manusia.

#### **4.1.4 Deskripsi Identitas Informan**

Informan dalam penelitian ini terdiri dari 6 informan yang dibagi menjadi 2 informan inti yang berasal dari divisi Human Capital & Logistic dan 4 informan pendukung yang berasal dari berbagai divisi yang ada di BRI Kantor Cabang Manado. Peneliti melakukan wawancara semi berstruktur atau wawancara yang mendalam dengan informan agar data

yang didapat lebih akurat dan wawancara yang dilakukan lebih terarah dengan jelas sesuai topik permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

Tabel 4.2

Jadwal Wawancara dengan informan

Nama Informan	Usia	Jabatan	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara	Status
MD	40	Supervisor Penunjang Operasional Human Capital & Logistic	22 Juli 2022	Kantor Cabang BRI Manado	Informan Pendukung
NG	42	Petugas Penunjang Operasional	22 Juli 2022	Kantor Cabang BRI Manado	Informan Pendukung
SM	40	RM Credit Risk Restructuring	25 Juli 2022	Kantor Cabang BRI Manado	Informan Kunci
GT	24	Customer Service	25 Juli 2022	Kantor Cabang BRI Manado	Informan Kunci
RS	26	Petugas Agen BRILINK	25 Juli 2022	Kantor Cabang BRI Manado	Informan Pendukung
AT	47	Universal Banker Leader	25 Juli 2022	Kantor Cabang BRI Manado	Informan Pendukung

*Sumber : (Data Olah Pribadi)*

1. Bapak MD (*SPO Human Capital & Logistic*)

Bapak MD merupakan salah satu informan pendukung pertama yang dipilih oleh peneliti karena dirasa sangat cocok dalam memenuhi kebutuhan penelitian. Bapak MD merupakan supervisor penunjang operasional di divisi *Human Capital & Logistic* yang bertanggung jawab atas semua kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan juga operasional perusahaan.

Penelitian ini dilakukan penulis dengan melakukan wawancara pada bapak MD pada tanggal 22 Juli 2022 di gedung Kantor Cabang BRI Manado. Peneliti melakukan wawancara kurang lebih selama 20 menit pada pukul 08.00-08.20 WITA di pagi hari disaat pekerjaan kantor belum terlalu banyak. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan berfokus pada topik penelitian yang diambil peneliti terkait pelatihan dan pengembangan melalui metode *e-learning* terhadap kinerja karyawan di BRI KC Manado. Pemilihan beliau sebagai informan kunci sendiri karena semua kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan operasional perusahaan seperti pembuatan *e-learning* dan pelatihan-pelatihan yang dilakukan perusahaan harus disetujui oleh beliau sebelum dilakukan proses selanjutnya.

## 2. Ibu NG (Petugas Penunjang Operasional)

Informan pendukung selanjutnya adalah ibu NG yang menurut peneliti juga memiliki peran kunci di bagian sumber daya manusia perusahaan yang sangat cocok untuk menjadi informan kunci pada penelitian ini karena merupakan salah satu penyelenggara dari *e-training*. Ibu NG merupakan petugas penunjang operasional senior di BRI KC Manado sehingga dipercaya untuk melaksanakan dan memegang kendali kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan operasional perusahaan. Ibu NG juga merupakan pembimbing lapangan ketika penulis melakukan kegiatan magang.

Wawancara dilakukan oleh peneliti pada tanggal 22 juli 2022 di gedung Kantor Cabang BRI Manado. Peneliti melakukan wawancara kurang lebih selama 20-30 menit menit pada pukul 16.30-17.00 WITA di sore hari disaat ibu NG sudah selesai dengan pekerjaannya dan bersiap untuk pulang. Wawancara dilakukan secara terstruktur namun santai dengan berfokus pada sistem *e-learning* perusahaan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Peneliti memilih beliau sebagai informan kunci karena beliau yang mengontrol pendistribusian *e-learning* terhadap karyawan dan memastikan apakah *e-learning* yang

diberikan telah dipelajari dan dibuat oleh seluruh karyawan BRI KC Manado.

3. Bapak SM (*RM Credit Risk Restructuring*)

Informan selanjutnya merupakan informan kunci pertama yang peneliti rasa cocok untuk dilakukan penggalian informasi utama. Bapak SM merupakan *RM Credit Risk Restructuring* yang menangani pinjaman nasabah yang menunggak atau pinjaman yang sudah bermasalah.

Wawancara dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 Juli 2022 di gedung Kantor Cabang BRI Manado. Peneliti melakukan wawancara kurang lebih selama 15 menit pada pukul 08.00-08.15 WITA setelah dilakukannya doa dan pengarahan pagi. Wawancara berlangsung dengan lancar dan tidak terganggu oleh pekerjaan, yang berfokus pada pengalaman bapak SM selama bekerja di BRI yang berkaitan dengan pelatihan-pelatihan perusahaan. Peneliti memilih beliau sebagai informan pendukung dikarenakan beliau memiliki posisi dengan latar belakang yang berbeda dengan informan kunci, beliau juga merupakan karyawan senior yang telah lama bekerja di BRI KC Manado dan telah merasakan berbagai pelatihan perusahaan.

4. Ibu GT (*Customer Service*)

Informan selanjutnya yang dipilih oleh peneliti sebagai informan kunci kedua yaitu ibu GT. Beliau merupakan orang yang tergabung dalam jajaran *frontliner* yaitu sebagai *customer service* Kantor Cabang BRI Manado yang memiliki tugas utama untuk melayani nasabah yang datang.

Wawancara dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 Juli 2022 di gedung Kantor Cabang BRI Manado. Peneliti melakukan wawancara kurang lebih selama 15 menit pada pukul 12.00-12.15 WITA di sela-sela waktu istirahat. Wawancara berlangsung dengan lancar walaupun

terkesan terburu-buru dikarenakan informan harus istirahat makan siang, akan tetapi informasi yang didapat sudah cukup jelas. Peneliti memilih beliau sebagai informan pendukung karena peneliti ingin mendapatkan pandangan mengenai sistem pelatihan *e-learning* yang diterapkan perusahaan khususnya kepada pegawai baru seperti beliau yang masih merupakan pegawai kontrak dan belum menjadi pegawai tetap perusahaan.

5. Bapak RS (Petugas Agen BRILINK)

Informan pendukung ketiga yang peneliti pilih yaitu bapak RS. Bapak RS merupakan petugas agen BRILink yang secara garis besar bertugas untuk melakukan akuisisi, maintenance atau pemeliharaan terhadap aplikasi BRILink Mobile atau mesin EDC BRI dan melakukan pemasaran Agen BRILink.

Wawancara dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 Juli 2022 di gedung Kantor Cabang BRI Manado. Peneliti melakukan wawancara kurang lebih selama 15 menit pada pukul 15.30-15.45 WITA. Peneliti mendatangi informan dan meminta untuk melakukan wawancara setelah informan selesai sholat Ashar. Wawancara berlangsung dengan santai yang berfokus pada pengalaman beliau yang berkaitan dengan tema penelitian untuk bisa melengkapi beberapa hal yang peneliti rasa masih memerlukan informasi tambahan. Peneliti memilih beliau sebagai informan pendukung karena beliau memiliki latar belakang pekerjaan atau jabatan yang berbeda dari informan pendukung lainnya yang bisa melengkapi informasi yang peneliti butuhkan.

6. Ibu AT (*Universal Banker Leader*)

Informan pendukung keempat yang dipilih peneliti untuk di wawancarai untuk melengkapi kebutuhan data dari peneliti adalah ibu AT yang merupakan *Universal Banker Leader* atau merupakan supervisor penunjang bisnis perusahaan. Beliau merupakan supervisor

penunjang bisnis yang ditempatkan di unit Tuminting yang bertugas untuk membantu pelayanan kepada nasabah menjadi lebih baik dan membantu memberikan edukasi digital kepada nasabah BRI agar nasabah bisa lebih mudah dan nyaman dalam menyelesaikan transaksi melalui media elektronik dan *digital platform* yang dimiliki oleh BRI.

Wawancara dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 Juli 2022 di gedung Kantor Cabang BRI Manado. Peneliti melakukan wawancara kurang lebih selama 15 menit pada pukul 16.30-16.45 WITA. Peneliti berkesempatan mewawancarai beliau disaat beliau sedang mengunjungi kantor pusat BRI Manado. Peneliti memilih beliau sebagai informan pendukung karena beliau merupakan karyawan senior dan memiliki latar belakang jabatan yang berbeda dari informan lainnya dan notabene memiliki jabatan yang cukup tinggi. Selain itu peneliti ingin mengetahui perbedaan cara kerja sistem *e-learning* perusahaan pada karyawan yang ditempatkan di unit dan kantor pusat BRI Manado.

## **4.2 Hasil Analisis Riset Kualitatif**

### **4.2.1 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dikelola dengan menggunakan cara koding. Koding sendiri bertujuan untuk mendapatkan sebuah gambaran fakta sebagai satu kesatuan analisis dari data kualitatif sehingga lebih dapat memahami isi, makna, dan pola dari data yang didapat (Mahpur, 2017).

Dalam tahap pengumpulan data, data-data yang dikumpulkan merupakan data dari informan utama dan pendukung dari karyawan BRI Kantor Cabang Manado.

Tabel 4.3  
Pengkodean Awal Pengumpulan Data

No.	Pengumpulan Data Wawancara (Kata Kunci)	Jumlah Temuan (Kata Kunci disebutkan)	Persentase
1.	Sudah sesuai dengan visi dan misi perusahaan	9	8%
2.	Terdapat kendala dalam pelaksanaan pembelajaran	13	11%
3.	Lebih efektif dan efisien dalam memberikan <i>learning experience</i> pada karyawan	15	13%
4.	<i>Learning Management System</i> yang menarik dan memotivasi karyawan	14	12%
5.	Materi yang <i>up to date</i> dan mudah diakses karyawan	12	10%
6.	Menganalisa dan mengevaluasi kesulitan karyawan	11	10%
7.	Meningkatkan kompetensi sesuai posisi masing-masing karyawan	12	10%
8.	E-learning dalam bentuk soal, video, dan e-book	10	9%
9.	E-learning khusus sesuai dengan kebutuhan, aspirasi, dan karir karyawan	11	10%
10.	Bekerja sama dengan <i>expertise</i> di bidang tertentu	8	7%
	TOTAL	115	100%

*Sumber : (Data olah pribadi)*

#### 4.2.2 Reduksi Data

Data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara semi berstruktur, kemudian akan dilanjutkan ke dalam proses analisis data yang selanjutnya yaitu axial coding. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan rumusan masalah dari hasil penelitian kualitatif, dimana data yang telah dikumpulkan akan dikategorisasikan kedalam tema-tema tertentu. Tema-tema ini diambil berdasarkan tinjauan literatur sebelumnya terkait pengaruh pelatihan dan pengembangan melalui metode *e-learning* terhadap kinerja karyawan.

Kemudian, semua kategori kata kunci yang telah di dapatkan sebelumnya akan diuji dengan teknik triangulasi data untuk mengecek validasi data. Peneliti melakukan triangulasi sumber dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa karyawan di BRI Kantor Cabang Manado dari berbagai latar belakang posisi yang berbeda.

Tabel 4.4  
Pengkodean aksial reduksi data

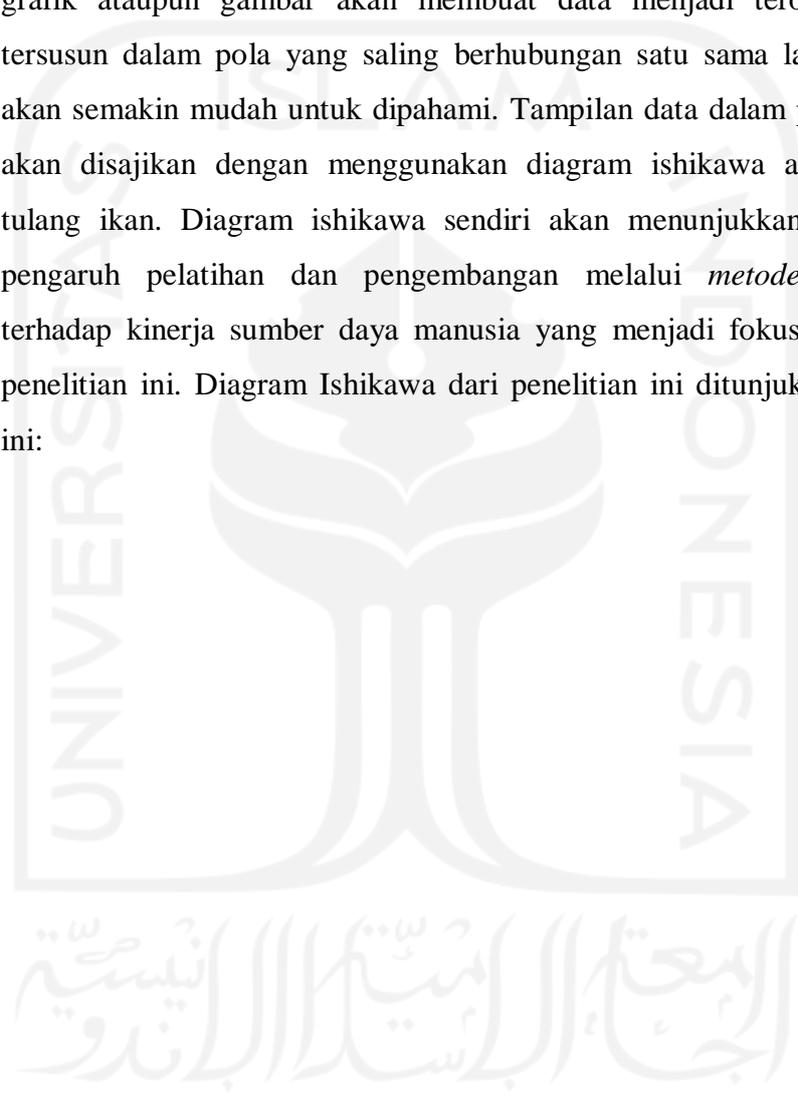
Tema Kategorisasi	Kata Kunci Wawancara	Jumlah Temuan (Kata Kunci)	Persentase	Data Triangulasi	Status Data
Penerapan dan penggunaan <i>e-learning</i> perusahaan	Sudah sesuai dengan visi dan misi perusahaan	9	8%	3	Data Valid
	Terdapat kendala dalam pelaksanaan pembelajaran	13	11%	4	Data Valid
	Lebih efektif dan efisien dalam memberikan	15	13%	4	Data Valid

	<i>learning experience</i> pada karyawan				
Proses <i>e-learning</i> perusahaan	<i>Learning Management System</i> yang menarik dan memotivasi karyawan	14	12%	3	Data Valid
	Materi yang up to date dan mudah diakses karyawan	12	10%	4	Data Valid
	Menganalisa dan mengevaluasi kesulitan karyawan	11	10%	3	Data Valid
	Meningkatkan kompetensi sesuai posisi masing-masing karyawan	12	10%	4	Data Valid
Bentuk pelatihan <i>e-learning</i> perusahaan	<i>E-learning</i> dalam bentuk soal, video, dan e-book	10	9%	3	Data Valid
	<i>E-learning</i> khusus sesuai dengan kebutuhan, aspirasi, dan karir karyawan	11	10%	4	Data Valid
	Bekerja sama dengan <i>expertise</i> di bidang tertentu	8	7%	3	Data Valid

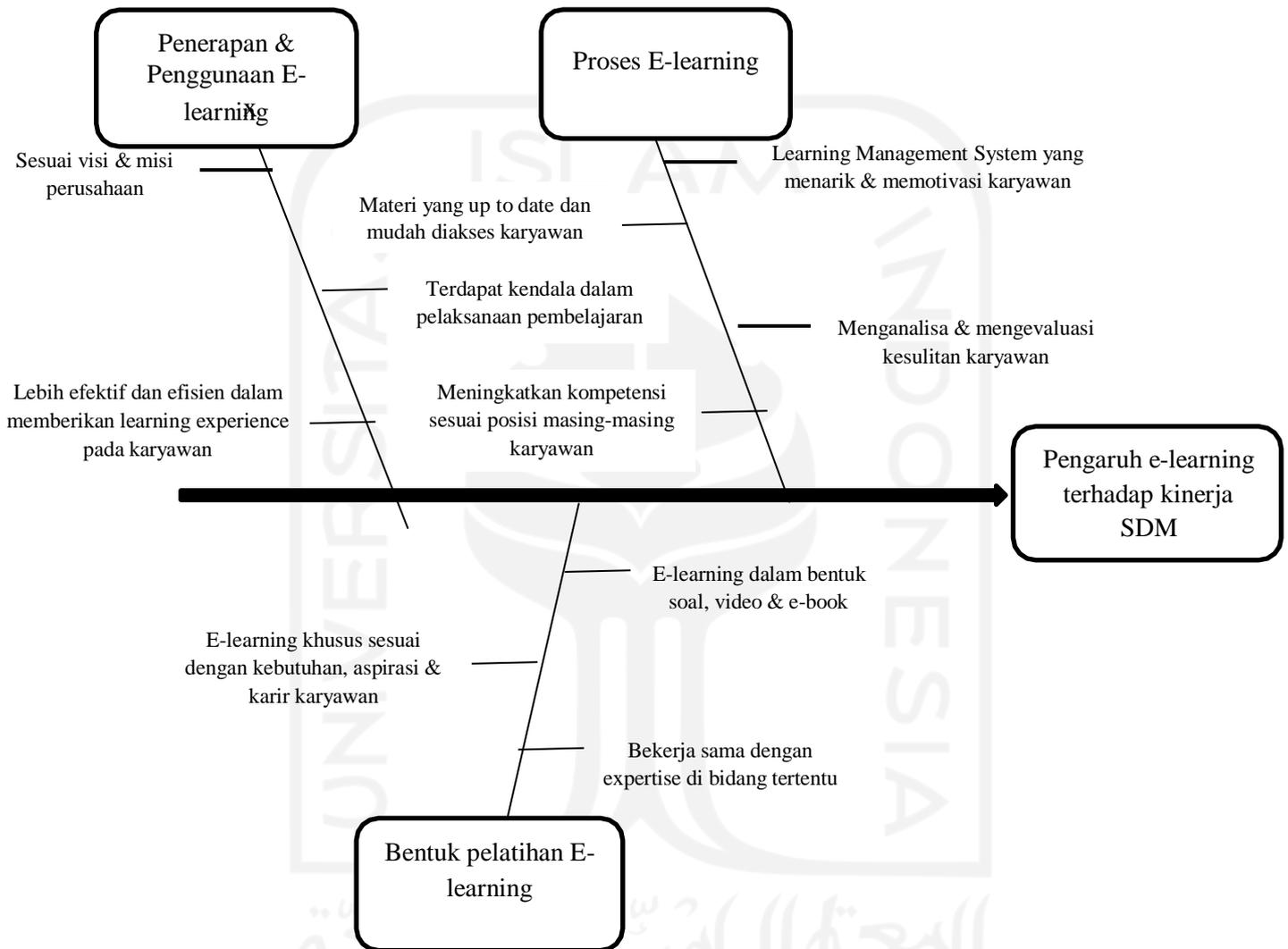
Sumber : (Data Olah Pribadi)

### 4.2.3 Data Display

Penyajian dalam menganalisis data kualitatif merupakan tahap selanjutnya setelah mereduksi data. Dengan menyajikan data dalam bentuk grafik ataupun gambar akan membuat data menjadi terorganisir dan tersusun dalam pola yang saling berhubungan satu sama lain, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami. Tampilan data dalam penelitian ini akan disajikan dengan menggunakan diagram ishikawa atau diagram tulang ikan. Diagram ishikawa sendiri akan menunjukkan seperti apa pengaruh pelatihan dan pengembangan melalui *metode e-learning* terhadap kinerja sumber daya manusia yang menjadi fokus utama pada penelitian ini. Diagram Ishikawa dari penelitian ini ditunjukkan di bawah ini:



Gambar 4.6  
Diagram Ishikawa



Sumber : (Data Olah Pribadi)

#### 4.2.4 Penarikan Kesimpulan

Salah satu strategi utama dalam melatih dan mengembangkan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Bank BRI Kantor Cabang Manado adalah dengan menerapkan sistem *e-learning* atau pembelajaran secara digital. BRI sendiri menjalankan sistem *e-learning* ini dengan memperhatikan mulai dari penerapan *e-learning* tersebut, proses, hingga macam-macam bentuk *e-learning* yang mungkin bisa diberikan kepada karyawan. Strategi ini akan sangat membantu karyawan untuk dapat menjaga dan meningkatkan kinerja mereka sehingga pelayanan kepada nasabah akan menjadi lebih baik dan tujuan perusahaan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan juga menjadi *leader* di industri perbankan bisa diraih.

### 4.3 Diskusi dan Pembahasan

#### 4.3.1 Penerapan *E-Learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan

Pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu elemen yang penting bagi perusahaan yang berkaitan dengan peningkatan keterampilan, kompetensi, dan pengalaman seorang karyawan melalui berbagai jenis program pelatihan dan pengembangan (Kadiresan et al., 2015). Salah satu media pelatihan dan pengembangan utama yang digunakan di BRI Kantor Cabang Manado adalah dengan menerapkan sistem pembelajaran digital atau *e-learning*.

*“karyawan-karyawan bisa jadi lebih kompeten dan ya perusahaan juga bisa mendapat dan menjaga sumber daya manusia tetap berkualitas”*. (MD, Supervisor Penunjang Operasional *Human Capital*, Informan Pendukung 1, 22/07/2022, 08.15 WITA di gedung BRI Kantor Cabang Manado)

Dikatakan bahwasannya dalam penerapan e-learning, perusahaan bertujuan dan berfokus untuk meningkatkan kinerja para karyawan yang merupakan salah satu visi dan misi dari BRI. Hal ini membuat sumber daya manusia yang ada di perusahaan bisa mendapatkan *learning experience* secara lebih efektif dan efisien sehingga membuat karyawan menjadi lebih berkualitas dan lebih berkompeten dalam memberikan layanan kepada nasabah.

*“kendalanya yang paling sering itu terkait web atau server tempat e-learning dilakukan sering ada masalah sering terjadi error”*.

(MD, Supervisor Penunjang Operasional *Human Capital*, Informan Pendukung 1, 22/07/2022, 08.15 WITA di gedung BRI Kantor Cabang Manado).

Akan tetapi ditemukan juga dalam penerapan sistem e-learning sebagai media pelatihan dan pengembangan bank BRI, terdapat beberapa masalah yang masih memerlukan evaluasi dan perbaikan seperti masalah server yang sering error. Terlepas dari masalah yang muncul, BRI tetap berusaha untuk meminimalisir terjadinya masalah sehingga membuat penerapannya menjadi lebih maksimal dan mengharapkan dengan adanya sistem pembelajaran digital ini mampu membuat kinerja karyawan lebih baik. Kinerja karyawan yang mengacu pada seberapa efektif karyawan melaksanakan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepada mereka (Augustine, 2019). Ini membuat secara keseluruhan dengan sistem e-learning yang diterapkan oleh BRI, sudah cukup memenuhi tujuan dan harapan perusahaan dalam membawa perubahan kepada kinerja karyawan menjadi lebih baik.

#### 4.3.2 Proses *E-Learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja SDM

*E-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan yang dinilai BRI bisa menjadi strategi utama dalam meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia harus memiliki proses *learning management system* yang baik dan mumpuni. *Learning management system* yang baik adalah sistem yang dapat mendistribusikan, membuat, dan mengatur penyampaian materi pembelajaran secara komprehensif (S & U, 2018)

“materi dan soal itu diberikan dari pusat, namanya BRI Corporate University. Biasanya soal dan materi itu diberikan setiap bulan, dibagikan dari pusat ke bagian Human Capital & Logistic baru dibagikan kepada karyawan-karyawan dari karyawan cabang sampai unit”. (NG, petugas penunjang operasional, Informan Pendukung 2, 22/07/2022, 16.45 WITA, gedung BRI Kantor Cabang Manado). Kemudian ibu AT memberikan pernyataan pendukung :

“karyawan aktif dalam membuat atau mengikuti pembelajaran *e-learning* itu nanti diberikan point di BRISmart yang nanti bisa ditukarkan untuk hadiah”. (AT, Universal Banker Leader, Informan pendukung 4, 25/07/2022, 16.40 WITA, gedung BRI Kantor Cabang Manado).

Dari kedua pernyataan informan diatas, ditemukan bahwa BRI memiliki *learning management system* yang bernama BRISmart yang dikelola oleh kantor pusat BRI Corporate University. BRISmart sendiri merupakan sistem layanan pembelajaran online bagi karyawan untuk dapat dengan bebas mengembangkan dirinya melalui berbagai aktivitas yang ditawarkan di dalamnya.

Dengan adanya BRISmart, BRI sendiri mampu mengevaluasi dan menganalisa kesulitan yang dimiliki oleh karyawan mereka saat bekerja sehingga mampu meningkatkan kinerja mereka sesuai posisi masing- masing karyawan. Konten pembelajaran di dalam BRISmart sendiri sangat *up to date* dan sangat mudah diakses oleh karyawan. BRI juga memotivasi karyawan untuk mengikuti pembelajaran online ini dengan cara memberikan *reward* kepada karyawan yang aktif untuk mengikuti kegiatan *e-learning* tersebut. Dapat disimpulkan bahwa, proses *learningmanagement system* yang dikembangkan oleh BRI sudah sangat baik untuk mampu memotivasi dan memudahkan karyawan untuk dapat mengembangkan kinerja sesuai posisinya masing-masing.

#### **4.3.3 Bentuk *E-Learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja SDM**

Bank BRI Kantor Cabang Manado memiliki beberapa macam bentuk *e-learning* yang dapat ditawarkan kepada karyawan untuk mendapatkan learning experience sesuai kebutuhan, aspirasi, dan yang dapat menunjang karir karyawan. *E-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan bagi karyawan yang diterapkan oleh BRI harus bisa memenuhi kebutuhan pengembangan kinerja karyawan sesuai dengan porsi dan posisi karyawan agar bisa menghasilkan kinerja yang lebih maksimal (Mulyadi et al., 2018).

*“e- learning khusus posisi saya itu berupa materi dan soal, ada juga berupa vidio, ada e-book juga, ada juga banyak kelas yang bisa diikuti dengan free, sama ada juga pelatihan yang bekerja sama dengan pakar atau zoom meeting dengan perusahaan lain”*. (SM, RM Credit Risk Restructuring, informan kunci 1, 25/07/2022, 08.10 WITA, gedung Kantor Cabang BRI Manado).

Kemudian didukung dengan pernyataan saudara RS :

“dengan adanya penerapan *e-learning*, karyawan jadi lebih baik kinerjanya dan jadi lebih kompeten ya. Contohnya di posisi kak itu dapat beberapa *e-learning* yang difokuskan untuk posisi agen BRILink jadi lumayan bisa dijadikan panduan juga buat kak dalam melaksanakan tugas”. (RS, petugas Agen BRILink, Informan pendukung 3, 25/07/2022, 15.35 WITA, gedung Kantor Cabang BRI Manado).

Dari pernyataan dua informan diatas, ditemukan bahwa BRI memiliki beberapa macam bentuk *e-learning* yang bisa digunakan oleh karyawan dengan bebas sebagai media pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja mereka. BRI menyiapkan pembelajaran online seperti dalam bentuk materi, soal-soal, dan *e-book* yang dipersiapkan untuk menambah pengetahuan karyawan, dalam bentuk video, *classmeet with expert* atau bertemu dengan pakar, dan bekerja sama dengan perusahaan lain untuk saling bertukar pikiran dan menambah relasi karyawan. Semua bentuk pembelajaran online tersebut dipersiapkan BRI untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan juga untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan pelayanan nasabah.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini kesimpulan disusun berdasarkan dari rumusan masalah yang terdapat pada BAB I. Penulis menyimpulkan kesimpulan pada laporan ini sebagai berikut:

- 1) Penerapan *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado telah cukup berjalan sesuai dengan tujuan dan harapan dari perusahaan
- 2) Proses *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado dikemas dalam *learning management system* yang baik dan mampu untuk memberikan *learning experience* pada karyawan secara komprehensif
- 3) Bentuk pelatihan dari *e-learning* yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado untuk bisa meningkatkan kinerja karyawan sudah cukup beragam dan bisa memenuhi kebutuhan pelatihan setiap karyawan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan temuan-temuan selama penelitian, Penulis mengambil kesimpulan utama bahwa penerapan e-learning dalam proses pelatihan dan pengembangan bisa membuat kinerja sumber daya manusia di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado semakin meningkat. *E-learning* terbukti mampu memberikan *learning experience* dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan diri. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini dapat dikembangkan sehingga bisa digunakan untuk studi masa depan.

#### 5.2 Saran/Rekomendasi

Berdasarkan temuan saat melakukan penelitian, sedikit saran atau rekomendasi yang bisa diberikan penulis terkait *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan karyawan adalah untuk PT BRI Kantor Cabang

Manado khususnya divisi *Human Capital* bahwa sebaiknya lebih memperhatikan kendala-kendala yang terjadi pada saat penerapan *e-learning* seperti server error dan lebih mengevaluasi karyawan-karyawan yang tidak aktif dalam mengikuti atau mengerjakan *e-learning* yang diberikan. Hal ini harus ditinjau oleh perusahaan khususnya divisi *Human Capital* agar penerapan dari *e-learning* sebagai media pelatihan dan pengembangan bisa berjalan dengan lancar dan meningkatkan kinerja karyawan secara maksimal.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan laporan penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan pertama dalam melakukan penelitian ini adalah kesusahan dalam mendapatkan akses terhadap calon informan pendukung yang mengalami aktivitas *e-learning* sehingga memungkinkan adanya bias jawaban dan keterbatasan kedua adalah dalam mencari studi penelitian sebelumnya terkait topik yang diambil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abogsesa, A. S., & Kaushik, G. (2017). Impact of Training and Development on Employee Performance. *International Journal of Civic Engagement and Social Change*, 4(3), 53–68. <https://doi.org/10.4018/ijcesc.2017070104>
- Al Fajar, S., & Heru, T. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing* (Cetakan I). UPP STIM YKPN.
- Augustine, D. W. (2019). *Training and development on employee performance a case study of. September.*
- Chandrawati, S. R. (2005). e – Learning実践のためのインストラクショナル・デザイン †. *日本教育工学会論文誌*, 29(3), 197–205. [https://www.jstage.jst.go.jp/article/jjet/29/3/29\\_KJ00004286879/\\_pdf/-char/ja](https://www.jstage.jst.go.jp/article/jjet/29/3/29_KJ00004286879/_pdf/-char/ja)
- Fathurohman, F., & Sobari, E. (2016). Strategi Pengembangan Kinerja SDM Gugus Perwakilan Pemilik Ternak SPR Cinagarabogo Subang (Tinjauan Teori dan Aplikasi). *Jurnal Dimensia*, 13(2), 67–92. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/QD8TP>
- Fijay, A. H., Silvia, V., & Seftarita, C. (2021). The Effects of Monetary Variables on the Growth of Small and Medium Industry in Aceh Province. *International Journal of Quantitative Research and Modeling*, 2(3), 125–131.
- Flippo. (2017). Penulis adalah Kasubbag Keuangan pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin. □ 113. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 17 no 31(31), 113–124. <http://ejurnal.staialfalahbjb.ac.id/index.php/alfalahjikk/article/view/19>
- Franklin, D. K., Cowden, R., & Karodia, A. M. (2014). The impact of training and Developemnt on Job Performance. *Singapolean Journal of Business Economics, and Management Studies*, 3(3), 1–34.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan Ke). CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Hasibuan, M. S. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Humaira, F., Agung, S., & Kuraesin, E. (2020). Pengaruh Integritas Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 329. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i3.3706>
- Kadiresan, V., Selamat, M. H., Selladurai, S., Charles Ramendran, S. P. R., & Mohamed, R. K. M. H. (2015). Performance appraisal and training and development of human resource management practices (HRM) on organizational commitment and turnover intention. *Asian Social Science*, 11(24), 162–176. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n24p162>
- Kamal, K., Alaghbari, M., & Atteia, M. (2016). E-training & employees ' performance a practical study on the ministry of education in the Kingdom of Bahrain E-Training & Employees ' Performance a Practical Study on the Ministry of Education in the Kingdom of Bahrain. *Journal of Resources Development and Management ISSN 2422-8397 An International Peer-Reviewed Journal Vol.18, 18(March)*, 1–8.

- KRIEMADIS, T., & KOURTESOPOULOU, A. (2008). Human resource training and development. The outdoor management method. *Choregia, January 2008*, 32–44. <https://doi.org/10.4127/ch.2008.4.1.32-44>
- Lai, C.-Y., & Liou, W.-C. (2010). Implementation of E-Learning and Corporate Performance: An Empirical Investigation. *International Journal of Advanced Corporate Learning (IJAC)*, 3(1), 4. <https://doi.org/10.3991/ijac.v3i1.1022>
- Mahpur, M. (2017). Memantapkan Analisis Data Melalui Tahapan Koding. *Repository Universitas Islam Negeri Malang*, 1–17. <http://repository.uin-malang.ac.id/800/2/koding.pdf>
- Mangkunegara, A. . A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Masrukin, Hubeis, M., & Wijayanto, H. (2018). Pengaruh Keadilan Organisasi Dalam Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Penilaian Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 3, 231–254. <https://e-journal.unair.ac.id/JMTT/article/view/10611/pdf>
- Mohammadyari, S., & Singh, H. (2014). *Understanding the effect of e-learning on individual performance: The role of digital literacy*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.compedu.2014.10.025>
- Moleong, & J, L. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Morrisan, M. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Kencana.
- Mulyadi, R., Hidayati, T., & Maria, S. (2018). Pengaruh perencanaan karir pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. *Kinerja*, 15(1), 29. <https://doi.org/10.29264/jkin.v15i1.1999>
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. PT Ghalia Indonesia.
- Rachmawati, I. K. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. C.V Andi Offset.
- Riyanto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. SIC.
- Rodriguez, J., & Walters, K. (2017). The Importance of Training and Development in Employee Performance and Evaluation. *International Journal Peer Reviewed Journal Refereed Journal Indexed Journal UGC Approved Journal Impact Factor*, 3(10), 206–212. <https://www.researchgate.net/publication/332537797%0Awww.wvjmr.com>
- Rosenberg, M. J. (2001). *E-Learning: Strategies For Delivering Knowledge In The Digital Age*. McGraw-Hill Companies.
- S, A., & U, L. (2018). Managing Organization Effectiveness Through E-Human Resource Management Tool-E-Learning: Indian Cases a Qualitative Approach. *PEOPLE: International Journal of Social Sciences*, 4(1), 298–312.
- Silaen, S. H. Y., Afrilianto, M., & ... (2021). ... IMPROVEMENT THROUGH DREAM (Digital Room For E-Learning Modules) APPLICATION TRAINING BASED ON E-LEARNING AT BANK BTN CIMAHI BRANCH. ... *Ilmiah Program Studi ...*, 149–159. <http://www.e-journal.stkipsiliwangi.ac.id/index.php/empowerment/article/view/2690%0Ahttp://www.e-journal.stkipsiliwangi.ac.id/index.php/empowerment/article/viewFile/2690/1>

- Simamora, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIEY.
- Siregar, E. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Dalam Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm). *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 11(2), 153.  
<https://doi.org/10.33541/jdp.v11i2.812>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode penelitian pendidikan: Penelitian memberikan deskripsi eksplanasi prediksi inovasi dan juga dasar teoritis bagi pengembangan pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sulaefi, S. (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1).  
<https://doi.org/10.26905/jmdk.v5i1.1212>
- Surjono, H. D. (2010). Membangun Course E-Learning Berbasis Moodle. *Membangun Course E-Learning Berbasis Moodle*, 1–66.
- Tilon, D. A. (2013). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Restoran A&W di City of Tomorrow Surabaya. *Agora*, 1(3), 70.  
<https://media.neliti.com/media/publications/36034-ID-pelatihan-dan-pengembangan-sumber-daya-manusia-pada-restoran-aw-di-city-of-tomor.pdf>
- Wang, M., Vogel, D., & Ran, W. (2011). Creating a performance-oriented e-learning environment: A design science approach. *Information and Management*, 48(7), 260–269. <https://doi.org/10.1016/j.im.2011.06.003>
- Younas, W., Farooq, M., Khalil-Ur-Rehman, F., & Zreen, A. (2018). The Impact of Training and Development on Employee Performance IOSR Journals The Impact of Training and Development on Employee Performance. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(7. Ver. IV), 20–23.  
<https://doi.org/10.9790/487X-2007042023>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

#### 1. Latar Belakang / profil

- 1.1 Apa latar belakang pekerjaan di BRI?
- 1.2 Pengalaman selama bekerja di BRI?

#### 2. Pelatihan & pengembangan

- 2.1 Bagaimana visi & misi perusahaan?
- 2.2 Apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengembangkan dan melatih karyawan?
- 2.3 Apa saja program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan di perusahaan?
- 2.4 Bagaimana dampak / manfaat pelatihan dan pengembangan bagi perusahaan dan juga karyawan nantinya?

#### 3. E-Learning

- 3.1 Sejak kapan perusahaan menerapkan sistem pelatihan e-learning?
- 3.2 Bagaimana program ini diterapkan di perusahaan?
- 3.3 Apa tujuan dibuatnya pelatihan berbasis e-learning?
- 3.4 Siapa saja yang mengikuti program pelatihan dan pengembangan e-learning ini? Dan apakah ada jenis-jenis tertentu?
- 3.5 Bagaimana dampak dari pelatihan dan pengembangan berbasis e-learning ini bagi karyawan dan perusahaan? Dan apakah penerapannya telah dilaksanakan secara maksimal?

#### 4. Kinerja SDM

- 4.1 Bagaimana perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah mendapat pelatihan berbasis e-learning tersebut?
- 4.2 Apakah akan berdampak pada peningkatan karir karyawan?
- 4.3 Apakah terdapat perbedaan antara pelatihan yang berbasis e-learning / digital dengan pelatihan yang dilakukan secara offline?

## Lampiran 2 : Surat Diterima Magang



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA ( PERSERO ) Tbk**  
**KANTOR CABANG**

Jalan Sarapung No. 4 Tromol Pos 62 Manado - 95111  
Telepon : (0431) 863177, 863377, 867434  
Facsimile : 867435

Manado Oktober 2021

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia

Di -  
Yogyakarta

Dengan surat ini, kami dari BRI Kantor Cabang Manado menerima mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta untuk magang di BRI Kantor BRI Cabang Manado selama 3 bulan tmt 04 Oktober 2021 s/d 04 Januari 2022 dengan nama mahasiswa dibawah ini :

Data Mahasiswa :

1. Nama : Reza Claudio Purwanto  
NIM : 18311459  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika  
Program Studi : Manajemen
2. Nama : Jhoni Franata  
NIM : 18311444  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika  
Program Studi : Manajemen

Hal-hal yang harus dipatuhi dan diperhatikan dalam magang di BRI Kanca Manado sebagai berikut :

1. Menjaga Kerahasiaan Bank, data nasabah maupun pekerja.
2. Tidak berhubungan dengan financial, sortir uang,teller, Kartu ATM
3. Datang tepat waktu
4. Dilarang mengexpos di media sosial tentang BRI.

Jika terjadi hal-hal tersebut diatas yang merugikan BRI menjadi tanggung jawab sepenuhnya Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dijadikan perhatian.

**PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk**  
**KANTOR CABANG MANADO**

  
**Purwanto**  
Pemimpin Cabang

  
**Elisabeth Nova**  
Manager Operasional

### Lampiran 3 : Surat menyelesaikan masa magang



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA ( PERSERO ) Tbk**  
**KANTOR CABANG**

Jalan Sarapung No. 4 Tromol Pos 62 Manado - 95111  
Telepon : (0431) 863177, 863377, 867434  
Facsimile : 867435

Manado 04 Januari 2022

No.B.2349 /KC-XII/HC/01/2021

Lampiran :  
Perihal : Pengembalian Mahasiswa Magang

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia

Di -  
Yogyakarta

Dengan surat ini, saya selaku Pemimpin Cabang, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta di bawah ini telah selesai mengikuti Magang selama 3 (Tiga) bulan terhitung mulai tanggal 04 Oktober 2021 s/d 04 Januari 2022 di BRI Kanca Manado dengan nama - nama Mahasiswa sebagai berikut :

1. Nama : Reza Claudio Purwanto  
NIM : 18311459  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika  
Program Studi : Manajemen
2. Nama : Jhoni Franata  
NIM : 18311444  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika  
Program Studi : Manajemen

Demikian surat ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya, atasnya kami sampaikan terima kasih.

**PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk**  
**KANTOR CABANG MANADO**



**PURWANTO**  
Pemimpin Cabang

## Lampiran 4 : Sertifikat Magang



## Lampiran 5 : Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara Informan

Pendukung 1

Nama : Mr. MD

Jabatan : Supervisor Penunjang Operasional *Human Capital & Logistic*

Hari/Tanggal : Jumat, 22 Juli 2022

Pukul : 08.00 - 08.20 WITA

Tempat : Gedung Kantor Cabang BRI Manado Sarapung

Pewawancara : “Selamat pagi pak, lama tidak berjumpa”

Informan 1 : “Eh Reza lama tidak berjumpa terakhir kali pas waktu kamu magang disini ya, ada urusan apa kemari?”

Pewawancara : “Begini pak, saya sedang mau melakukan wawancara untuk tugas akhir saya, apakah bapak bersedia untuk saya wawancarai? Hanya 20 sampai 30 menit saja pak kira-kira”

Informan 1 : “Oh iya baik mumpung masih pagi belum ada pekerjaan, silahkan-silahkan rez”

Pewawancara : “Baik pak saya mulai ya maaf mengganggu waktu bapak. Pertama-tama bisa jelaskan sedikit mengenai pekerjaan atau jabatan bapak sekarang”

Informan 1 : “Baik, sekarang ini saya memiliki jabatan SPO atau supervisor penunjang Operasional. Tugas saya itu mengatur apa saja yang dibutuhkan untuk keperluan operasional perusahaan seperti misalnya menyediakan kendaraan bagi karyawan yang membutuhkan. Selain itu, saya juga memantau dan mengatur semua kegiatan seperti adanya perekrutan karyawan baru, pelatihan-pelatihan karyawan dll. Pokoknya intinya bisa dibilang sebagai pembantulah untuk melancarkan proses operasional BRI”

Pewawancara : “Baik pak terima kasih atas penjelasannya, berarti kalau tidak ada bapak cukup ribet juga ya hehe. Divisi bapak sendirikan berkaitan dengan SDM ya pak”

Informan 1 : “Iya divisi sini ya berkaitan sekali dengan SDM”

Pewawancara : “Bisa dijelaskan pak, seperti apa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan BRI sendiri”

Informan 1 : “Bagi karyawan sendiri BRI cukup menunjang karyawan dengan pelatihan-pelatihan dan pengembangan yang dilakukan. Mulai dari pengembangan kader-kader baru lewat proses rekrutmen, ada juga yang namanya PPS atau program pengembangan staff, juga ada lewat outsourcing. Outsourcing itu buat tenaga-tenaga pada posisi pekerjaan penunjang contohnya kayak driver dan pramubakti”

Pewawancara : “Oh baik-baik pak, apa ada lagi pak bentuk pelatihan yang dilakukan?”

Informan 1 : “Palingan pelatihan-pelatihan pada umumnya seperti mengikuti seminar atau workshop begitu, ada juga untuk yang mau naik jabatan itu biasanya dikirim ke Jakarta atau Surabaya untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan disana. Sekarang juga yang paling sering dilakukan itu, pelatihan lewat zoom dan e-learning”

Pewawancara : “Ohiya begitu ya pak, saya tertarik bertanya lebih lanjut soal e-learning pak. Soalnya tema tugas akhir saya berkaitan dengan e-learning yang dilakukan perusahaan”

Informan 1 : “Baik, silahkan saja rez”

Pewawancara : “Mulai dari kapan pak BRI telah melakukan pelatihan lewat e-learning ini?”

Informan 1 : “Untuk e-learning itu sudah lumayan lama dilakukan ya. Tetapi kalau tidak salah, secara intensif dilakukan itu semenjak pandemi masuk Manado”

Pewawancara : “Oh berarti semenjak pandemic pelatihan-pelatihan yang biasanya diadakan secara offline itu diganti menjadi lewat digital seperti e-learning ya pak?”

Informan 1 : “Iya rez, dari pandemic kebanyakan pelatihan itu lewat zoom dan lewat e-learning. Bisa dibilang BRI juga mengikuti perkembangan zaman juga dikarenakan semuanya sekarang sudah serba digital”

Pewawancara :”Oh begitu ya pak iya-iya. Menurut bapak tujuan perusahaan membuat e-learning ini, tujuan utamanya untuk apa pak”

Informan 1 : “Menurut saya, agar karyawan tetap mendapat pelatihan khususnya waktu masa-masa pandemic dulu, membantu juga buat karyawan kinerja mereka bisa naik, karyawan-karyawan bisa jadi lebih kompeten dan ya perusahaan juga bisa mendapat dan menjaga sumber daya manusia tetap berkualitas”

Pewawancara : “Baik-baik pak, kalau untuk kendala dalam pelaksanaan e-learning ini seperti apa pak?”

Informan 1 : “Mungkin kalau kendalanya yang paling sering itu terkait web atau server tempat e-learning dilakukan sering ada masalah sering terjadi error. Makanya saya sebagai SPO kantor cabang menugaskan tim IT untuk terus memelihara dengan baik server-server dan web-web tidak hanya e-learning tetapi web yang berhubungan dengan nasabah juga dipelihara agar tidak menimbulkan masalah-masalah dalam operasionalnya BRI”

Pewawancara : “Baik-baik pak, sudah cukup jelas informasinya mungkin itu dulu pak terima kasih untuk informasinya maaf mengganggu waktu bapak. Selamat bekerja pak sehat selalu.

Informan 1 : “Sama-sama rez, kalau mau tanya lebih lanjut soal e-learning bisa ditanyakan pada ibu NG dia yang lebih tahu.”

Pewawancara : “Siap pak, terima kasih”

Transkrip Wawancara Informan

Pendukung 2

Nama : Mrs. NG

Jabatan : Petugas Penunjang Operasional

Hari/Tanggal : Jumat, 22 Juli 2022

Pukul : 16.30 – 17.00 WITA

Tempat : Gedung BRI Kantor Cabang Manado Sarapung

Pewawancara : “Selamat sore bu, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya izin

mau wawancarai ibu untuk keperluan tugas akhir saya bu”

Informan 2 : “Iya sa, silahkan-silahkan mumpung pekerjaan saya sudah selesai semua”

Pewawancara : “Baik bu. Pertama-tama boleh ibu jelaskan sedikit tentang latar belakang pekerjaan ibu?”

Informan 2 : “saya disini sebagai petugas penunjang operasional di BRI KC Manado. Jadi pekerjaan utama saya itu, saya yang memantau proses perekrutan karyawan baru, mengatur absensi, menghitung biaya lembur karyawan kurang lebih seperti itu sa”

Pewawancara : “Baik-baik bu. Ibu sendiri sudah berapa lama bekerja di BRI ini bu?”

Informan 2 : “kalau dihitung kira-kira udah dua puluh tahun lebih bekerja di BRI, jadi sudah lumayan bisa dibilang senior ya”

Pewawancara : “Sudah lama juga ya bu ternyata. Saya lanjut ya bu, jadi penelitian saya ini bu berkaitan dengan sistem e-learning yang diterapkan di BRI. Jadi sebelum mewawancarai ibu tadi pagi saya mewawancarai pak MD selaku supervisor dan beliau menyarankan kalau mau tanya-tanya lebih lanjut soal e-learning itu ke ibu. Makanya saya ingin mewawancarai ibu terkait dengan e-learning perusahaan”

Informan 2 : “Ohiya iya baik sa silahkan saja. Ibu memang sekarang yang bertugas mengontrol dan memantau e-learning”

Pewawancara : “Seperti apa sih bu sistem e-learning yang ada di perusahaan ini? Mungkin dari cara pendistribusiannya, siapa saja yang ikut dll mungkin bisa tolong dijelaskan bu”

Informan 2 : “Jadi kalo dari awal ya, e-learning tu sudah lumayan lama ada di BRI mungkin dari tahun 2015an sudah mulai dipakai BRI. Jadi mulai dari tahun 2015 BRI sudah mulai memakai e-learning mungkin 60-70% lah baru setelah pandemic tahun 2020 penggunaan e-learning itu naik sekitar 90% khususnya di BRI”

Pewawancara : “Jadi sebelum pandemic itu penggunaan e-learning belum terlalu

dipakai ya bu nah baru setelah pandemic ada baru lebih dimaksimalkan”

Informan 2 : “Iya kurang lebih seperti itu”

Pewawancara : “Baik bu, kalau untuk sistemnya sendiri bagaimana bu?”

Informan 2 : “Untuk sistemnya sendiri, Jadi materi dan soal itu diberikan dari pusat, namanya BRI Corporate University. Biasanya soal dan materi itu diberikan setiap bulan, jadi setiap bulan dibagikan dari pusat ke bagian Human Capital & Logistic baru dibagikan kepada karyawan-karyawan dari karyawan cabang sampai unit. Saya yang bertugas membagikan dan mengingatkan karyawan untuk jangan lupa membuat e-learning yang sudah dibagikan”

Pewawancara : “Kalau untuk pengerjaannya diberikan tenggak waktu tidak bu, dan apakah ada jenis-jenis tertentu?”

Informan 2 : “Biasanya untuk pengerjaannya biasanya 1 bulan dan maksimal itu 2 bulan. Kalau untuk jenis-jenisnya sebenarnya banyak jenis ada beberapa untuk divisi atau posisi tertentu tapi kebanyakan sama untuk semua karyawan. Kalau di data ibu sekarang kurang lebih ada 300an e-learning yang sudah dibagikan dan dikerjakan sama karyawan BRI Manado”

Pewawancara : “Kalau pendistribusiannya bu, apakah ibu membagikannya satu persatu kepada karyawan atau bagaimana bu”

Informan 2 : “Ohiya, pendistribusiannya itu dari web BRISmart. Jadi dipublish di BRISmart baru ibu kasih tau kepada karyawan biasanya lewat Whatsapp grup pekerja BRI Manado biar pada tahu kalau sudah ada e-learning baru yang harus dikerjakan”

Pewawancara : “Selain e-learning berupa soal dan materi bu apa ada e-learning model lain yang diberikan BRI?”

Informan 2 : “Ada juga e-learning yang model video sama buku sa semuanya nanti karyawan bisa akses dari BRISmart”

Pewawancara : “Baik bu, mungkin satu pertanyaan terakhir soalnya ini juga sudah jam pulang ya bu. Menurut ibu sendiri, apa dampak e-

learning ini bagi karyawan bu? lalu apa strategi ini sudah dilakukan dengan maksimal di BRI Manado ini bu?

Informan 2 : “Kalau menurut ibu sendiri lumayan berdampak ke kinerja karyawan ya soalnya e-learning bisa diakses dengan mudah jadinya lebih efektif dan efisien buat karyawan untuk belajar, terutama sekarang sudah era digital jadi dengan adanya e-learning ya lebih memudahkan lah jatuhnya buat karyawan untuk belajar”

Informan 2 : “Untuk dilakukannya udah maksimal atau belum, saya bisa bilang belum ya, karena masih banyak karyawan yang mengabaikan atau masa bodo soal e-learning ini jadi mereka sering telat atau bahkan tidak mengerjakan sama sekali e-learning yang ada”

Pewawancara : “Haha makanya itu bu saya angkat soal masalah e-learning ini soalnya saya liat setiap hari ibu sibuk nelpon sana sini buat ngingetin ngerjain e-learning. Mungkin udah bu sudah cukup informasinya, sudah jam pulang juga. Terima kasih bu sudah mau diwawancara”

Informan 2 : “Baik sama-sama sa”

Transkrip Wawancara Informan Kunci 1

Nama : Mr. SM

Jabatan : RM Credit Risk Restructuring

Hari/Tanggal : Senin, 25 Juli 2022

Pukul : 08.00 – 08.15 WITA

Tempat : Gedung Kantor Cabang BRI Manado Sarapung

Pewawancara : “Selamat pagi pak, maaf mengganggu waktunya”

Informan 3 : “Rez, apa kabar? Ada perlu apa?”

Pewawancara : “Baik pak Alhamdulillah, begini pak saya ingin mewawancarai bapak untuk keperluan penelitian saya. Bapak ada waktu mungkin sekitar 10 sampai 15 menit saja pak”

Informan 3 : “Oh iya iya rez silahkan saja”

Pewawancara : “Baik pak saya mulai ya, pertama-tama boleh jelaskan latar belakang pekerjaan bapak di BRI Manado ini”

Informan 3 : “Posisi sekarang ya maksudnya?”

Pewawancara : “iya pak”

Informan 3 : “Saya sendiri di BRI Manado ini selaku RM Credit Risk Restructuring jadi tugas saya itu menangani kredit nasabah yang bermasalah”

Pewawancara : “Okey baik terima kasih pak. Setau saya bapak sudah termasuk karyawan senior di BRI sudah lama lah bekerja di BRI ini”

Informan 3 : “Iya iya sudah lumayan lama lah. Kenapa rez?”

Pewawancara : “Saya ingin tau pengalaman bapak selama bekerja di BRI ini terkait pelatihan dan pengembangan seperti apa yang sudah bapak alami?”

Informan 3 : “Pelatihan ya, sudah banyak si mulai dari saya masih jadi karyawan baru sudah diberikan pelatihan awal, seminar dll. Yang terbaru si saya pelatihan dikirim ke Jakarta kalau ga salah akhir tahun 2019. Saya dikirim ke Jakarta untuk mendapat pelatihan makanya saya bisa menduduki posisi saya sekarang karena menyelesaikan pelatihan yang diberikan disana”

Pewawancara : “Berarti itu masih pelatihan secara langsung ya pak”

Informan 3 : “Iya soalnya semenjak covid kebanyakan pelatihan cuma dari e-learning dan zoom saja”

Pewawancara : “Dari pelatihan dan pengembangan yang sudah pernah bapak jalani di BRI, dampaknya bagi bapak sendiri seperti apa?”

Informan 3 : “Dampaknya ya saya bisa berada diposisi saya sekarang, skill dan pengetahuan saya juga tentunya meningkat lewat pelatihan yang saya jalani. Tapi yang paling penting peningkatan buat karir saya”

Pewawancara : “Baik pak. Selanjutnya yang ingin saya bahas terkait e-learning pak, bapak pasti sudah pernah melakukan atau mengerjakan e-learning?”

Informan 3 : “Iya sudah sering”

- Pewawancara : “Apa bapak sering mendapat e-learning khusus posisi bapak?”
- Informan 3 : “Pernah beberapa kesempatan diberikan e-learning yang terkait jobdesc saya tapi kebanyakan rata-rata sama kayak pegawai lain”
- Pewawancara : “Mungkin selain e-learning khusus posisi bapak apakah ada e-learning lain yang bisa diakses karyawan pak?”
- Informan 3 : “Kalau dari yang saya pernah ikuti ada beberapa seperti ya e-learning khusus posisi saya itu berupa materi dan soal, ada juga berupa video, ada e-book juga, ada juga banyak kelas yang bisa diikuti dengan free, sama ada juga pelatihan yang bekerja sama dengan pakar atau zoom meeting dengan perusahaan lain juga pernah saya ikuti”
- Pewawancara : “Cukup banyak juga ya pak pembelajaran online yang dilakukan”
- Pewawancara : “Lalu menurut bapak sendiri dengan sekarang BRI yang lebih sering memberikan pelatihan lewat e-learning apa dampak yang paling bapak rasakan?”
- Informan 3 : “kalo dari saya si, lebih efisien saja si dengan adanya e-learning soalnya lebih gampang diakses dan mudah digunakan. Kinerja juga ya lumayan ke up dengan adanya e-learning”
- Pewawancara : “Mungkin ada masalah atau kendala soal pelatihan e-learning yang bapak rasakan?”
- Informan 3 : “Mungkin ya ada perbedaan dari sebelumnya yang lebih sering pelatihan dari seminar atau pelatihan langsung sekarang lebih banyak pelatihan digital, tapi semuanya tetap saja untuk membantu kinerja karyawan seperti saya untuk lebih meningkat.”
- Pewawancara : “Baik pak, mungkin itu dulu pak yang saya mau tanyakan terima kasih atas waktunya”
- Informan 3 : “Iya baik sama-sama rez”

Transkrip Wawancara Informan

Kunci 2

Nama : Mrs GT

Jabatan : Customer Service

Hari/Tanggal : Senin, 25 Juli 2022

Pukul : 12.00 – 12.15 WITA

Tempat : Gedung Kantor Cabang BRI Manado Sarapung

Pewawancara : “Selamat siang kak, maaf mengganggu waktu istirahatnya kak boleh minta waktu sebentar tidak kak buat wawancara”

Informan 4 : “oh iya rez tapi lama tidak ya soalnya kak mau makan siang sama temen-temen”

Pewawancara : “Ga lama kok kak 10 menitan aja”

Informan 4 : “Ohiya baik rez”

Pewawancara : “Baik kak, saya mulai ya kak. Pertama-tama kak boleh jelaskan dulu pekerjaan kakak di BRI seperti apa kak”

Informan 4 : “Jadi disini di BRI, kak sebagai Customer Service jadi kak bertugas di lantai 1 ini untuk melayani nasabah kalau nasabah mau buka rekening, blokir rekening, lalu penjelasan soal produk yang disediakan BRI pokoknya intinya memberikan berbagai pelayanan jasa sesuai kebutuhan nasabah yang datang”

Pewawancara : “Okey baik kak makasih. Kak sudah berapa lama ya jadi karyawan di BRI?”

Informan 4 : “kak si belum lama diterima di BRI baru sekitar setahunan lebih jadi masih menjadi pegawai kontrak belum jadi pegawai tetap”

Pewawancara : “ohiya iya emang pegawai kontrak itu kontraknya sampai berapa tahun kak?”

Informan 4 : “Kalo kontraknya itu sampai 3 tahun, selebihnya tergantung perusahaan mau diperpanjang jadi pegawai tetap atau tidak”

Pewawancara : “Baik kak. Walau belum terlalu lama jadi pegawai kak sudah pernah mengerjakan e-learning yang diberikan BRI tidak kak?”

Informan 4 : “Iya iya pernah udah lumayan sering”

Pewawancara : “Saya ingin menanyakan soal e-learning itu kak, menurut kak tujuan dari penggunaan e-learning itu buat apa kak?”

Informan 4 : “Menurut kak e-learning itu bertujuan untuk memudahkan

pegawai untuk belajar ya soalnya aksesnya mudah terus materi yang diberikan itu up to date”

Pewawancara : “Ada tidak dampak penggunaan e-learning buat kakak, khususnya kakak kan belum menjadi pegawai tetap mungkin berdampak buat karir kakak atau bagaimana kak?”

Informan 4 : “Dampaknya buat kak itu pada kinerja si soalnya membantu kinerja kak ya bisa dibilang stabil terus. Penting buat kak untuk memaintain kinerja kak soalnya selama menjadi pegawai kontrak kak dinilai kinerjanya selama 3 tahun pas abis 3 tahun itu kak bakal dinilai kinerjanya bagus tidak, memuaskan tidak, kalau memuaskan baru perusahaan akan melanjutkan kontrak kakak tapi udah jadi pegawai tetap lagi bukan pegawai kontrak”

Pewawancara : “Jadi e-learning ini sangat membantu kakak untuk memaintain kinerja kakak ya”

Informan 4 : “Iya bisa dibilang begitu kurang lebihnya”

Pewawancara : “Baik kak, mungkin satu pertanyaan lagi kak. Menurut kakak sistem e-learning ini sudah diterapkan dengan baik atau belum kak dari pandangan kakak”

Informan 4 : “Kalau dari yang saya liat si sudah lumayan works ya, sudah lumayan berhasil lah penggunaan e-learning. Kak liat temen-temen kak juga mereka pada senang dengan adanya e-learning ini”

Pewawancara : “Baik kak makasih buat infonya sudah cukup jelas. Maaf memotong waktu istirahat kakak”

Informan 4 : “Iya-iya gpp dek sama-sama udah kan ya saya tinggal dulu ya dek”

Pewawancara : “Iya-iya silahkan kak selamat istirahat”

Transkrip wawancara pendukung 3

Nama : Mr.RS

Jabatan : Petugas Agen BRILink

Hari/Tanggal : Senin, 25 Juli 2022

Pukul : 15.30 – 15.45

Tempat : Gedung Kantor Cabang BRI Manado Sarapung

Pewawancara : “Assalamualaikum selamat sore kak”

Informan 5 : “Waalaikumsalam, ada perlu apa dek”

Pewawancara : “Maaf mengganggu kak, saya boleh minta waktunya sebentar tidak kak saya ingin mewawancarai kakak untuk keperluan penelitian saya kira-kira kak ada waktu tidak”

Informan 5 : “Ohiya iya boleh dek, mumpung kak belum jalan silahkan-silahkan”

Pewawancara : “Baik kak, boleh jelaskan latar belakang pekerjaan atau posisi kakak sekarang?”

Informan 5 : “Baik dek, sekarang kak sebagai petugas agen BRILink. Jadi tugas utama kak untuk memelihara mesin-mesin BRILink atau mesin EDC yang digunakan perusahaan atau usaha yang bekerja sama dengan BRI. Jadi kak tiap hari jalan keliling kalau ada panggilan jika mesin EDCnya BRI itu rusak. Selain itu kak juga sekaligus menawarkan usaha-usaha untuk menggunakan mesin EDC nya BRI.

Pewawancara : “Ohiya baik kak, kalau begitu apakah kak memiliki target perbulan atau diberi target dari BRI?”

Informan 5 : “Kalau target si pasti ada dari kantor cuman sebenarnya tidak terlalu ditekankan untuk mecapainya karena yang terpenting itu untuk mesin-msin EDC yang sudah terpasang itu dipelihara dengan baik. Kalau untuk pemasangannya ada divisi lain yang lebih ditekankan harus dicapai target”

Pewawancara : “Baik-baik kak, selanjutnya yang ingin saya tanyakan menurut kak sendiri bagaimana penerapan e-learning di BRI sendiri? Sebelumnya kak pasti sudah pernah mengerjakan e-learning yang diberikan perusahaan?”

Informan 5 : “Iya-iya sudah pernah, kalau menurut kak si sebenarnya dengan

adanya penerapan e-learning, karyawan jadi lebih baik kinerja da jadi lebih kompeten ya. Contohnya di posisi kak itu dapat beberapa e-learning yang difokuskan untuk posisi kak jadi materi sama soalnya difokuskan untuk posisi kak sebagai petugas agen BRILink jadi lumayan bisa dijadikan panduan juga buat kak dalam melaksanakan tugas nantinya”

Pewawancara : “Jadi menurut kak penerapan e-learning di BRI sendiri sudah lumayan baik dan cukup membantu juga ya”

Informan 5 : “iya menurut kak sudah lumayan baik si”

Pewawancara : “Apakah ada kendala kak dalam melaksanakan e-learning ini”

Informan 5 : “Mungkin beberapa kendala itu si kayak kita lupa untuk ngerjain e-learningnya makanya jadi sering terlambat atau kadang juga kita tidak tahu kalau sudah ada e-learning yang baru untuk dikerjakan”

Pewawancara : “Mungkin satu pertanyaan terakhir ni kak, tadi kan kak bilang oh e-learning sudah cukup membantu pekerjaan dan juga kinerja kak ni, tapi kalau dibandingkan dalam hal learning experiencenya atau pengalaman belajarnya yang kak rasakan enakan yang mana secara digital atau secara langsung yang non-digital kak?”

Informan 5 : “Sebenarnya yang kak rasakan mungkin juga mewakili rekan-rekan kerja lain ya sudah cukup beradaptasi dan sudah cukup nyaman dengan penggunaan e-learning yang ada sekarang ya jadi soal learning experiencenya si sama aja sebenarnya cuma enak nya dengan e-learning lebih enak karena lebih mudah buat diakses jadinya lebih efektif dan efisien”

Pewawancara : “Baik kak mungkin cukup sekian kak maaf memotong waktu kakak Terima kasih kak Assalamualaikum”

Informan 5 : “Baik sama-sama dek Waalaikumsalam”

#### Transkrip Wawancara Pendukung 4

Nama : Mrs. AT

Jabatan : Universal Banker Leader

Hari/Tanggal : Senin, 25 Juli 2022

Pukul : 16.30 – 16.45 WITA

Tempat : Gedung Kantor Cabang BRI Manado Sarapung

Pewawancara : “Selamat sore bu, bu apakah ada waktu sebentar bu saya ingin mewawancarai ibu untuk keperluan data penelitian saya”

Informan 6 : “Ohiya boleh-boleh dek silahkan-silahkan”

Pewawancara : “Jabatan ibu di BRI sebagai apa bu kalau boleh tahu?”

Informan 6 : “Saya sendiri sebagai universal banker leader atau istilahnya supervisor penunjang bisnis di unit Tuminting itu tugasnya membantu pelayanan disana dan juga memberikan kemudahan bagi nasabah melalui pelayanan digital BRI”

Pewawancara : “Baik bu berarti ibu tempat kerjanya bukan dari kantor cabang sarapung ini ya bu?”

Informan 6 : “Iya bukan, saya kesini ada urusan yang perlu diselesaikan”

Pewawancara : “Baik-baik bu, saya langsung ke pertanyaan terkait penelitian saya bu”

Informan 6 : “Iya dek silahkan”

Pewawancara : “Ibu walaupun bukan karyawan kantor cabang tetap mendapatkan atau bagian membuat e-learning ya bu?”

Informan 6 : “Iya-iya tetap bagian setau saya e-learning itu untuk seluruh pekerja karyawan BRI jadi maupun tanpa terkecuali tetap bagian mengerjakan e-learning”

Pewawancara : “Ohiya baik bu, menurut ibu sendiri penerapan e-learning bagaimana bu apakah sudah maksimal apa belum?”

Informan 6 : “Menurut saya penerapannya sudah bagus dan cukup menarik”

Pewawancara : “Menarik dalam hal apa ni bu?”

Informan 6 : “Iya menarik soalnya kalau karyawan aktif dalam membuat atau mengikuti pembelajaran e-learning itu nanti diberikan point di BRISmart yang nanti bisa ditukarkan untuk hadiah jadi memicu semangat belajar dari karyawan-karyawan BRI”

Pewawancara : “Oh jadi begitu ya bu berarti dapat reward dalam bentuk point ya bu. Terus apakah berpengaruh tidak bu pada kinerja ibu khususnya pada posisi atau jabatan yang ibu emban sekarang?”

Informan 6 : “Kalau terkait itu cukup membantu ya khususnya dalam pengambilan keputusan atau keputusan yang harus saya ambil misalnya terkait bagaimana nasabah bisa mendapat pelayanan yang lebih baik itu kan saya yang mengambil keputusan jadi dengan adanya e-learning ini membantu saya dalam pengambilan keputusan dan juga jadinya lebih teratur khususnya di unit tempat saya kerja ya”

Pewawancara : “Baik bu berarti cukup membantu ya bu, kalau kendala sendiri dalam mengerjakan e-learning bagaimana bu?apakah ada?”

Informan 6 : “Kalau dari saya mungkin kendala yang paling menonjol atau yang paling sering dialami dalam pembuatan e-learning itu si jaringan sama web yang kerap kali bermasalah jadinya membuat pengerjaannya sering kali terlambat makanya karyawan di unit Tuminting sana sering kali ditegur karena belum mengerjakan e-learning padahal dari jaringan sama webnya yang sedang bermasalah”

Pewawancara : “Satu pertanyaan terakhir mungkin bu dari saya, yang ibu liat sendiri apakah ada perbedaan dalam hal kinerja karyawan-karyawan BRI sebelum dan sesudah menggunakan e-learning ini bu?”

Informan 6 : “Dari yang saya liat ya karyawan semangat belajarnya jadi lebih muncul dengan adanya sistem e-learning ini dan didukung juga dengan pemberian reward ya kalau aktif dengan e-learning, juga karyawan bisa lebih terarah kerjanya itu si yang dari saya liat”

Pewawancara : “Baik bu mungkin sekian maaf mengganggu ibu, saya izin pamit bu terima kasih atas informasinya”

Informan 6 : “Iya sama-sama dik”

**Lampiran 6 : Daftar Hadir Magang**

**DAFTAR HADIR MAGANG**  
**Bulan/Tahun: Oktober 2021**

Nama Instansi : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.  
Kantor Cabang Manado

Nama Mahasiswa : Reza Claudio Purwanto

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen / Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	4/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan perkenalan diri untuk pertama kalinya kepada SPO dan jajaran pegawai BRI KC Manado terutama di divisi unit human capital dan logistic</li><li>- Melakukan pembukuan atau pencatatan transaksi seperti biaya air minum, air PAM, biaya ekspedisi, biaya perbaikan kendaraan, biaya pemeliharaan alat-alat kantor dll.</li><li>- Melakukan pembukuan biaya upah pekerja Outsourcing</li><li>- Mengisi register biaya upah</li></ul>	

			penugasan payment point BRI Manado	
2	5/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode September 2021 pada portal absensi</li> <li>- Mengisi permohonan cuti karyawan BRI KC Manado di portal absensi</li> </ul>	
3	6/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode September 2021 pada portal absensi</li> </ul>	
4	7/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi daftar peminjaman kendaraan operasional BRI KC Manado</li> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode September 2021 pada portal absensi</li> </ul>	
5	8/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode September 2021 pada portal absensi</li> </ul>	

6	11/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat rincian biaya listrik, telepon dan indovision di KC manado periode Oktober 2021</li> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode September 2021 pada portal absensi</li> </ul>	
7	12/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat dan mengecek Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) nasabah</li> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode September 2021 pada portal absensi</li> </ul>	
8	13/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi permohonan cuti karyawan BRI KC Manado dan unit lain pada portal absensi</li> <li>- Membuat kuitansi pembayaran biaya representasi, biaya pemeliharaan alat-alat kantor dll</li> <li>- Pendataan dan pengelompokan bingkisan untuk karyawan per unit</li> <li>- Melakukan Scanning</li> </ul>	

			berbagai surat keputusan periode tahun 2020 - 2021 untuk BRI kanca Manado dan unit	
9	14/10/2021	10	- Melakukan Scanning berbagai surat keputusan periode tahun 2020 - 2021 untuk BRI kanca manado dan unit	
10	18/10/2021	10	- Menghitung akumulasi biaya lembur yang dibayarkan kepada pegawai tetap BRI KC Manado - Melakukan Scanning berbagai surat keputusan periode tahun 2020 - 2021 untuk BRI kanca manado dan unit	
11	19/10/2021	10	- Melakukan seleksi surat lamaran calon pegawai di BRI KC Manado untuk posisi frontliner seperti CS & Teller dengan kualifikasi yang telah di tentukan	
12	20/10/2021	-	- Libur (maulid nabi)	

13	21/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menginput dan melakukan final check pada data-data dari calon pegawai BRI KC Manado yang lulus dari tahap seleksi administrasi</li> <li>- Menghubungi calon pegawai BRI KC Manado yang lulus administrasi untuk datang dan melakukan tes interview tahap pertama dengan Manajer Operasional (MO) dan Supervisor (SPO)</li> </ul>	
14	22/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempersiapkan ruangan untuk interview, menyusun dan menyiapkan CV serta form penilaian yang akan dipakai untuk menilai para calon pegawai BRI KC Manado</li> <li>- Mengatur dan memberikan arahan calon pegawai yang datang untuk interview</li> </ul>	
15	25/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengatur dan memberikan arahan calon pegawai yang datang untuk interview</li> <li>- Menyeleksi hasil penilaian interview tahap pertama dan menginput data calon pegawai yang lolos tahap interview untuk dilanjutkan</li> </ul>	

			tes selanjutnya yaitu psikotes	
16	26/10/2021	-	- Izin sakit	
17	27/10/2021	-	- Izin sakit	
18	28/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukuan biaya potongan kehadiran pegawai</li> <li>- Melakukan register biaya, pelimpahan umum, sumbangan, dan kendaraan</li> </ul>	
19	29/10/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan register biaya, pelimpahan umum, sumbangan, kendaraan</li> <li>- Melakukan pembukuan biaya potongan kehadiran pegawai</li> </ul>	
20				

**DAFTAR HADIR MAGANG**  
**Bulan/Tahun: November 2021**

Nama Instansi : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.  
 Kantor Cabang Manado

Nama Mahasiswa : Reza Claudio Purwanto

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan register biaya pelimpahan umum dan biaya</li> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode Oktober 2021 pada portal absensi</li> </ul>	
2	2/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan penginputan data dan perlengkapan berkas calon karyawan magang yang lolos tahap psikotes untuk lanjut ke tes Kesehatan</li> <li>- Melakukan pengeditan absen manual pegawai dari cabang, unit dan kantor kas</li> </ul>	

			pada portal absen	
3	3/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode Oktober 2021 pada portal absensi</li> <li>- Membuat pembukuan biaya dana pensiun</li> </ul>	
4	4/11/2021	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ditugaskan turun ke lantai 1 untuk mengatur berkas dan memberi label setiap berkas sesuai dengan nomor surat dan tanggal transaksi dari periode 2020-2021 di <i>BRI DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM</i> (BRIMEN) Teller</li> </ul>	
5	5/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan arsip dan pemberkasan di BRIMEN Teller</li> <li>- Mengisi dan mengedit permohonan presensi manual pegawai BRI KC Manado periode Oktober 2021 pada portal absensi</li> </ul>	
6	8/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan arsip dan pemberkasan di BRIMEN Teller</li> <li>- Melakukan pengeditan permohonan absensi manual</li> </ul>	

			untuk pegawai BRI dari cabang, unit dan kantor kas periode Oktober 2021	
7	9/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir bantuan subsidi upah (BSU) / Aktivasi BSU</li> <li>- Membuat dan menulis surat pernyataan program Apresiasi Dana Pendidikan untuk Anak Tenaga Pendukung Kesehatan</li> </ul>	
8	10/11/2021	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> <li>- Mengedit permohonan absensi manual periode Oktober 2021 pada portal absensi dan menghitung jam lembur satpam serta pramubakti</li> </ul>	
9	11/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> <li>- Kontrol di BRIMEN Teller dan melakukan pelabelan</li> </ul>	
10	12/11/2021	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> <li>- Mengisi register biaya, pelimpahan umum,</li> </ul>	

			<p>sumbangan dan eksploitasi ATM</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengedit permohonan absensi manual periode Oktober 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li> </ul>	
11	15/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin tidak masuk magang, karena akan melakukan tes TOEFL di Cilacs UII guna syarat kelulusan</li> </ul>	
12	16/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat dan mengecek Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) nasabah</li> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
13	17/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat dan mengecek Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) nasabah</li> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
14	18/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> <li>- Mengedit permohonan absensi manual periode Oktober 2021 dan jam</li> </ul>	

			lembur satpam serta pramubakti	
15	19/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin tidak masuk magang, karena akan mengikuti Training dan Sertifikasi Staff SDM BNSP program studi Manajemen FBE UII</li> </ul>	
16	22/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat dan mengecek Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) nasabah</li> <li>- Melakukan arsip dan pemberkasan di BRIMEN Teller</li> </ul>	
17	23/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengedit permohonan cuti karyawan periode Oktober 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li> <li>- Membuat pembukuan biaya tenaga kerja Outsourcing PKSS</li> </ul>	
18	24/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengedit permohonan absensi manual periode Oktober 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li> <li>- Melakukan arsip dan pemberkasan di BRIMEN Teller</li> </ul>	

19	25/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengedit permohonan absensi manual periode Oktober 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li> </ul>	
20	26/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin tidak masuk magang, karena akan mengikuti Assessment dari Tim Asesor LSP MPSDM</li> </ul>	
21	29/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat dan mengecek Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) nasabah</li> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
22	30/11/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat dan mengecek Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) nasabah</li> <li>- Melakukan register Upah pegawai BRI KC Manado</li> </ul>	

**DAFTAR HADIR MAGANG**  
**Bulan/Tahun: Desember 2021**

Nama Instansi : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.  
Kantor Cabang Manado

Nama Mahasiswa : Reza Claudio Purwanto

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	1/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengedit permohonan absensi manual periode November 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li><li>- Mengedit permohonan cuti karyawan periode November 2021</li></ul>	
2	2/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengedit permohonan absensi manual periode November 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li><li>- Mengedit permohonan cuti karyawan periode November 2021</li></ul>	
3	3/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengedit permohonan absensi manual periode November 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li><li>- Mengedit permohonan cuti karyawan periode November 2021</li></ul>	

4	6/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
5	7/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
6	8/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
7	9/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengedit permohonan absensi manual periode November 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li> <li>- Mengedit permohonan cuti karyawan periode November 2021</li> </ul>	
8	10/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan Scanning berbagai surat keputusan periode tahun 2020 - 2021 untuk BRI kanca manado dan unit</li> <li>- Mengedit permohonan cuti karyawan periode November</li> </ul>	

			2021	
9	13/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat dan mengecek Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) nasabah</li> <li>- Mengisi register biaya, pelimpahan umum, sumbangan dan eksploitasi ATM</li> </ul>	
10	14/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan Scanning berbagai surat keputusan periode tahun 2020 - 2021 untuk BRI kanca manado dan unit</li> <li>- Mengedit permohonan absensi manual periode November 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti</li> </ul>	
11	15/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
12	16/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	

13	17/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
14	20/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
15	21/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
16	22/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pembukaan blokir serta pengaktifasian BSU</li> </ul>	
17	23/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan Scanning surat keputusan pemegang kunci BRIMEN Operasional periode tahun 2020 - 2021 untuk BRI kanca manado dan unit</li> <li>- Melakukan register Upah pegawai BRI KC Manado</li> </ul>	

18	24/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan arsip dan pemberkasan di BRIMEN Operasional</li> <li>- Melakukan Scanning surat keputusan pemegang kunci BRIMEN Operasional periode tahun 2020 - 2021 untuk BRI kanca manado dan unit</li> </ul>	
19	27/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pendataan aktivitas penunjang operasional berupa biaya BBM di BRI Pengelolaan Administrasi Terintegrasi (BRIPASTI)</li> <li>- Membuat dan mengecek Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) nasabah</li> </ul>	
20	28/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pendataan aktivitas penunjang operasional berupa biaya BBM di BRI Pengelolaan Administrasi Terintegrasi (BRIPASTI)</li> <li>- Melakukan register Upah pegawai BRI KC Manado</li> </ul>	

21	29/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pendataan aktivitas penunjang operasional berupa biaya BBM di BRI Pengelolaan Administrasi Terintegrasi (BRIPASTI)</li> <li>- Membuat pembukuan biaya tenaga kerja Outsourcing PKSS</li> </ul>	
22	30/12/2021	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan register Upah pegawai BRI KC Manado</li> <li>- Melakukan pendataan set-aset BRI KC Manado lewat sistem BRISMILE</li> </ul>	
23	31/12/2021	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pendataan aktivitas penunjang operasional berupa biaya BBM di BRI Pengelolaan Administrasi Terintegrasi (BRIPASTI)</li> <li>- Melakukan pendataan set-aset BRI KC Manado lewat sistem BRISMILE</li> </ul>	

**DAFTAR HADIR MAGANG**  
**Bulan/Tahun: Januari 2022**

Nama Instansi : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.  
Kantor Cabang Manado

Nama Mahasiswa : Reza Claudio Purwanto

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	3/01/2022	10	- Mengedit permohonan absensi manual periode Desember 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti	
2	4/01/2022	10	- Mengedit permohonan absensi manual periode Desember 2021 dan jam lembur satpam serta pramubakti	

Manado, 4 Januari 2022



Reza Claudio Purwanto  
Mahasiswa



M. Mochtar Daleda  
Supervisor

## Lampiran 7 : Lembar Penilaian Magang

### LEMBAR PENILAIAN MAGANG

Nama : Reza Claudio Purwanto  
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia  
Instansi magang : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor  
Cabang Manado

Telah menyelesaikan magang di instansi tersebut mulai dari tanggal 4 Oktober 2021 hingga 4 Januari 2022

Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut:

No.	Aspek Penilaian	Bobot	Nilai (1-10)	Nilai x Bobot
1	Kemampuan menyelesaikan masalah	20%	9	1,8
2	Kemampuan menganalisa dan merancang	20%	10	2
3	Kedisiplinan	10%	10	1
4	Komunikasi	10%	10	1
5	Kerja sama	10%	9	0,9
6	Etos kerja	10%	9	0,9
7	Kepemimpinan	10%	10	1
8	Kreativitas	10%	9	0,9
		100%	76	9,5

Keterangan :

- 1 – 2 : Sangat Buruk
- 3 – 4 : Buruk
- 5 – 6 : Cukup
- 7-8 : Baik
- 9-10 : Sangat Baik

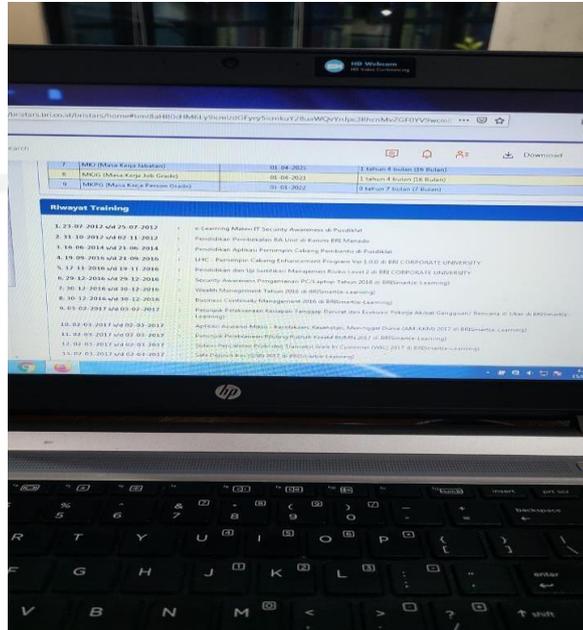
Manado, 04 Januari 2022



M. Mochtar Daleda

Supervisor

## Lampiran 8 : Dokumentasi



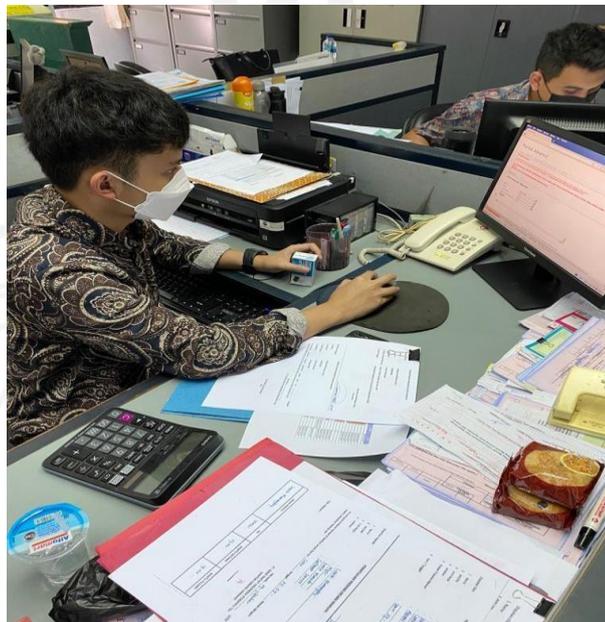
The image shows a laptop screen displaying a table of e-training records. The table has columns for employee name, date, and duration. Below the table, there is a list of training topics and their corresponding dates.

No	NIK (Masa Kerja Jabatan)	Tgl	Durasi
7	MAK (Masa Kerja Jabatan)	01-08-2022	1 Sesi 4 Bulan (24 Bulan)
8	MAK (Masa Kerja Jabatan)	01-08-2022	1 Sesi 4 Bulan (24 Bulan)
9	MAK (Masa Kerja Jabatan)	01-08-2022	1 Sesi 4 Bulan (24 Bulan)

No	Tgl	Topik
1.	23-07-2012 s.d 25-07-2012	e-Learning Materi IT Security Awareness di Pusdiklat
2.	31-08-2012 s.d 02-11-2012	Penelitian Persebaran RA Ular di Kemis BSE Manado
3.	16-09-2013 s.d 21-09-2014	Penelitian Riset dan Pengumpulan Cakupan Penyebaran di Pusdiklat
4.	15-09-2015 s.d 24-09-2016	LHC Penelitian Cakupan Ekstensi Program No 1.00 di BSI CORPORATE UNIVERSITY
5.	17-03-2016 s.d 19-11-2016	Penelitian dan Uji keefektifan Manajemen Risiko Level 2 di BSI CORPORATE UNIVERSITY
6.	20-12-2016 s.d 28-12-2016	Security Awareness Program (PCI DSS) Tahun 2016 di BSI Corporate Learning
7.	30-12-2016 s.d 10-12-2016	Wealth Management Tahun 2016 di BSI Corporate Learning
8.	30-12-2016 s.d 10-12-2016	Business Continuity Management 2016 di BSI Corporate Learning
9.	30-12-2016 s.d 10-12-2016	Penelitian Persebaran Kelangkaan Tanaman Endemik di Lokasi Persebaran di Ular di BSI Corporate Learning
10.	02-01-2017 s.d 02-02-2017	Aspek Aspek Malaria, Karakteristik Kesehatan, Mencegah Chikungunya dan Dengue di Ular di BSI Corporate Learning
11.	02-01-2017 s.d 02-02-2017	Penelitian Persebaran Penyakit Buruk BUNM 2017 di BSI Corporate Learning
12.	02-01-2017 s.d 02-02-2017	Saluran Persebaran Penyakit Buruk BUNM 2017 di BSI Corporate Learning
13.	02-01-2017 s.d 02-02-2017	Saluran Persebaran Penyakit Buruk BUNM 2017 di BSI Corporate Learning

Gambar 6.4 Riwayat E-Training Karyawan  
(Dok. Peneliti 2021)



Gambar 6.5 Pengecekan Data E-Learning  
(Dok. Peneliti 2021)

## Lampiran 9 : Biodata

### BIODATA PENULIS



Nama : Reza Claudio Purwanto  
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 31 Oktober 2001  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Institusi : Universitas Islam Indonesia  
NIM : 18311459  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)  
Alamat : Karombasan Selatan, Link 3, No 49, Sulut.  
Email : [18311459@students.uii.ac.id](mailto:18311459@students.uii.ac.id)  
[Rezapurwanto31@gmail.com](mailto:Rezapurwanto31@gmail.com)

#### Riwayat Pendidikan

1. 2008 - 2013 : SD Negeri 11 Manado
2. 2013 - 2016 : SMP Negeri 1 Manado
3. 2016 – 2018 : SMA Negeri 9 Manado