

**EFEKTIFITAS E-LEARNING TERHADAP PENINGKATAN
PERFORMANSI TEKNISI DI PT.TELKOM AKSES WITEL
PEKALONGAN**

¹Bayu Agung Riyantoro, ²Chalimah
^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pekalongan
bayu.agungr@gmail.com

ABSTRAK

PT.Telkom Akses merupakan perusahaan penyedia jasa jaringan *fiber optic* yang diharapkan mampu mendorong pertumbuhan jaringan akses *broadband* di Indonesia. Upaya PT.Telkom Akses dalam memenuhi kebutuhan jaringan akses *broadband* di seluruh wilayah Indonesia tersebut tidak terlepas dari peran penting para teknisi yang merupakan ujung tombak perusahaan dalam meningkatkan performansi untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada para pelanggan. Sehingga, perlu adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang terus-menerus bagi para teknisi tersebut. *E-learning* hadir menjawab kebutuhan perusahaan dalam menjamin peningkatan pengetahuan dan keterampilan para teknisi. Studi ini menggunakan desain dengan membandingkan data closing tiket sebelum dan sesudah diberikan e-learning dengan melibatkan e-learning sebagai variabel independen dan performansi sebagai variabel dependen. 65 teknisi yang berasal dari divisi IOAN (*Integrated Operation Akses Network*) di wilayah Telkom Kota Pekalongan yang tersebar pada wilayah kerja Pemalang, Brebes, Tegal, Slawi, Pekalongan, dan Batang telah direkrut menjadi sampel. Studi ini berlangsung selama satu bulan yaitu bulan Agustus dan September 2022. Hasil studi menunjukkan ada peningkatan performansi jumlah tiket *close*. Hal ini menunjukkan bahwa E-learning memberikan dampak positif bagi peningkatan performansi teknisi sehingga diharapkan perusahaan mampu untuk mempertahankan upaya ini sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan pemenuhan jaringan akses *broadband* di wilayah Indonesia.

Kata Kunci : *e-learning*, performansi teknisi, telkom akses

ABSTRACT

PT. Telkom Akses is a fiber optic network service provider company that is expected to be able to encourage the growth of broadband access networks in Indonesia. PT.Telkom Akses efforts in meeting the needs of broadband access networks throughout Indonesia are inseparable from the important role of technicians who are the spearhead of the company in improving performance to provide service and satisfaction to customers. Thus, there is a need for continuous improvement of knowledge and skills for these technicians. E-learning is here to answer the company's needs in ensuring an increase in the knowledge and skills of technicians. This study uses a design by comparing ticket closing data before and after being given e-learning by involving e-learning as the independent variable and performance as the dependent variable. 65 technicians from the IOAN (Integrated Operation Access Network) division in the Telkom area of Pekalongan City spread over the working areas of Pemalang, Brebes, Tegal, Slawi, Pekalongan, and Batang were recruited as samples. This study lasts for one month, namely August and September 2022. The results of the study show that there is an increase in the performance of the number of closed tickets. This shows that E-learning has a positive impact on improving the performance of technicians so that the company is expected to be able to maintain this effort as a form of commitment in realizing the fulfillment of broadband access networks in the territory of Indonesia.

Keywords : *e-learning*, technician performance, telkom akses

PENDAHULUAN

PT. Telkom Akses (PT.TA) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis penyedia jasa layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PT.TA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. PT. Telkom Akses berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini PT. Telkom Akses tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan jaringan Akses *Broadband*. Kehadiran PT.TA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses *broadband* di Indonesia. Selain Instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT. Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M / *Operation & Maintenance*) jaringan akses *Broadband*.

Dalam visinya untuk menjadi perusahaan penyedia jaringan akses berkelas dunia, PT.Telkom Akses terus berupaya menyediakan penyebaran jaringan akses yang baik dan efisien serta dikelola untuk memberikan nilai terbaik bagi pemangku kepentingan. Hal ini terus diupayakan melalui berbagai hal, salah satunya yaitu meningkatkan performansi teknisi. Teknisi merupakan tenaga kerja yang dimiliki oleh PT.Telkom Akses yang memiliki tugas yaitu melakukan perawatan pada seluruh alat produksi, mengatasi keluhan yang berkaitan dengan alat produksi yang bersifat masal, mengamankan seluruh jaringan akses, melakukan pendataan yang valid dalam satu catuan, serta melakukan pendataan pelanggan dalam satu satuan dengan *barcode*. Hal-hal mengenai pengetahuan tersebut telah teknisi peroleh pada awal masa *training*. Namun, hal tersebut dirasa kurang memenuhi sehingga perlu upaya pembelajaran secara berkala untuk memberikan penyegaran baik berupa pengetahuan maupun ketrampilan bagi para teknisi.

Pembelajaran merupakan strategi dan sekaligus sebagai solusi bagi suatu organisasi/perusahaan maupun individu untuk beradaptasi dan mengambil tindakan yang efektif untuk menciptakan keunggulan daya saing. Tujuan utama sistem manajemen pengetahuan adalah meningkatkan kompetensi pegawai di perusahaan sebagai bagian dari pengelolaan sumber daya manusia (Putra,2018). Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sedemikian pesat tersebut menciptakan kultur baru bagi semua orang di seluruh dunia. Integrasi teknologi informasi ke dalam dunia usaha telah menciptakan pengaruh besar. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi, sistem manajemen pengetahuan di perusahaan dapat digunakan secara efisien dan efektif serta berkelanjutan (Dhea, 2016). Salah satu produk integrasi teknologi informasi ke dalam dunia usaha adalah *E-Learning* atau *elektronik learning*. Saat ini *E-Learning* mulai mengambil perhatian banyak pihak, baik dari kalangan akademik, profesional, perusahaan maupun industri.

E-Learning merupakan metode pembelajaran menggunakan media elektronik (audio/visual) melalui metode internet. Saat ini *E-Learning* muncul sebagai paradigma baru dalam bidang pendidikan modern dan sudah banyak penelitian memperlihatkan bukti empiris dalam mendukung gagasan memanfaatkan teknologi *E-Learning* secara efektif dapat memberikan banyak peluang.

E-learning yang digagas oleh PT.Telkom Akses dirasa mampu untuk menjawab tantangan yang dihadapi oleh para teknisi saat ini. Hal ini dikarenakan fleksibilitas *E-learning* yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh para tenisi sehingga para teknisi tetap dapat melayani pelanggan pada jam kerja, tanpa meninggalkan kewajiban penyegaran pada pengetahuan dan *skill* mereka. Oleh karena itu, studi ini diharapkan mampu menjadi *database* yang menunjang kebijakan perlunya diberikan *E-learning* pada teknisi dalam rangka peningkatan performansi terutama pada *indicator closing* tiket harian.

KAJIAN PUSTAKA

Pembelajaran Berbasis E-Learning

Pembelajaran berbasis *E-Learning* atau yang sering dikenal dengan istilah Web-Based-Education (WBE) adalah proses pembelajaran yang memanfaatkan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi dengan bantuan aplikasi web pendidikan. Pembelajaran *web based learning (E-Learning)* berdasarkan *WEB* memiliki tiga hal utama yaitu pedagogy, materi dan technology (Hadjerrouit, 2010; Zyainuri & Marpanaji, 2012). Hal tersebut membuat satu sama lain (desain pembelajaran berbasis *E-Learning*) saling mempengaruhi sehingga pembelajaran berbasis *E-Learning* meluas menjadi proses pembelajaran yang bersifat dinamis, kolaboratif dan multimedia

Penelitian Fadlul, dkk (2021) tentang Pengaruh E-Learning, Pembelajaran Langsung, dan Faktor Gaya Kognitif Terhadap Hasil Belajar Prakarya Kewirausahaan bertujuan untuk melihat perbedaan hasil belajar prakarya kewirausahaan kelompok pembelajaran berbasis *E-Learning* dan langsung, melihat perbedaan hasil belajar antara gaya kognitif *Field Dependent* dan *Field Independent*, dan melihat interaksi pembelajaran berbasis *E-Learning*, langsung, dan gaya kognitif terhadap hasil belajar. Penelitian ini menggunakan metode eksperimen semu faktorial dua kali dua. Kelompok kontrol menggunakan pembelajaran langsung, sedangkan kelompok eksperimen menggunakan *E-Learning*. Analisis menggunakan Anova dua arah akan membandingkan pengaruh pembelajaran berbasis *E-Learning* dan langsung serta gaya kognitif terhadap hasil belajar. Hasil penelitian: Ha.1 nilai probabilitas (p) $0,013 < 0,05$ artinya terdapat perbedaan hasil belajar pembelajaran berbasis *E-Learning* dan langsung, Ha.2 nilai probabilitas (p) $0,004 < 0,05$ artinya terdapat perbedaan hasil belajar antara gaya kognitif *Field Dependent* dan *Field Independent*, Ha.3 nilai probabilitas (p) $0,07 > 0,05$ artinya tidak terdapat pengaruh antara pembelajaran berbasis *E-Learning*, langsung, dan gaya kognitif terhadap hasil belajar.

Performansi Teknisi

Penelitian Mohamad (2019) tentang Analisis Efektifitas Dan Pengaruh Pemanfaatan E-Learning Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pt. Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus: Human Resources Center Area II PT. Telkom Divisi Regional II Jakarta) menjelaskan Tujuan dari pelatihan E-learning adalah meningkatkan mobilisasi pembelajaran, meningkatkan kinerja karyawan dan mengefesienkan biaya pelatihan. Untuk itu diperlukan penelitian yang berfokus kepada sebuah analisis terhadap efektifitas dan pengaruh pemanfaatan e-learning terhadap peningkatan kinerja karyawan HRC 02 Divisi Regional II Jakarta. Yang dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk memaksimalkan sistem yang sudah ada sekarang agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode wawancara, studi pustaka, kuesioner, dan analisis regresi. Metode

wawancara dilakukan dengan pihak perusahaan secara langsung untuk mendapatkan penjelasan dan menganalisis data. Metode studi pustaka dilakukan untuk mencari referensi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan kuesioner disebarikan kepada karyawan PT. TELKOM. Dari hasil analisis yang dilakukan, diharapkan akan memberikan informasi yang berguna tentang efektifitas dan hubungan pemanfaatan e-learning terhadap peningkatan kinerja karyawan.

METODE

Studi ini menggunakan desain *pre and post test one group* dengan membandingkan data performansi *closing* tiket teknisi sebelum dan sesudah diberikan 3 *e-learning*. Studi ini dilakukan selama satu bulan yaitu bulan Agustus dan September 2022 dengan melibatkan seluruh teknisi pada PT.Telkom Akses Witel Kota Pekalongan. Variabel pada studi ini terdiri dari variabel independen yaitu e-learning dan variabel dependen yaitu performansi. Adapun variabel performansi diukur dari jumlah tiket *close*. Para teknisi diberikan perlakuan untuk mengerjakan 3 *e-learning* dalam kurun waktu 2 minggu dan hasilnya dipantau oleh peneliti. 3 *e-learning* tersebut terdiri dari *e-learning FTTH (Fiber to the Home) technology, e-learning New Code of Conduct, e-learning Instalasi Kabel Rumah*. Populasi pada studi ini adalah seluruh teknisi pada PT.Telkom Akses Witel Kota Pekalongan pada divisi IOAN. Teknik sampling pada studi ini menggunakan total sampling dan diperoleh sampel sejumlah 65 orang teknisi. Adapun jadwal pelaksanaan studi adalah sebagai berikut :

Tabel 1.
Jadwal pelaksanaan studi

No	Kegiatan	Tanggal
1	Pengambilan Data Sebelum <i>E-Learning</i>	1 – 20 Agustus 2022
2	Pelaksanaan <i>E-Learning</i>	21 – 31 Agustus 2022
3	Pengambilan Data Sesudah <i>E-Learning</i>	1 – 20 September

HASIL

Hasil studi ini meliputi demografi sampel yang terdiri dari distribusi frekuensi menurut usia, jenis kelamin, lama kerja, wilayah kerja, dan hasil performansi tiket *close* sebelum dan sesudah diberikan *e-learning*.

Tabel 2.
Usia, Jenis kelamin, Lama kerja, Wilayah kerja Responden

No	Variabel	Jumlah	Presentase (%)
1	Usia		
	18 - 27 tahun	40	61.5
	28 – 37 tahun	17	26,2
	38 – 47 tahun	8	12.3
	Total	65	100
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	65	100
	Perempuan	0	0
	Total	65	100

3	Wilayah Kerja		
	Pemalang	10	15,3
	Tegal	10	15,3
	Slawi	9	13,9
	Brebes	9	13,9
	Pekalongan	18	27,7
	Batang	9	13,9
	Total	65	100
4	Lama Kerja		
	< 1 tahun	15	23,1
	1 – 5 tahun	50	75,9
	Total	65	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas teknisi berusia 18 – 27 tahun, seluruh teknisi berjenis kelamin laki-laki, Pekalongan memiliki jumlah teknisi terbanyak yaitu sebesar 27,7%, dan lama kerja mayoritas selama 1-5 tahun yaitu sebanyak 75,9%.

Tabel 3.

Data Closing Tiket Sebelum dan Sesudah *E-Learning*

No	Wilayah Kerja	Sebelum <i>E-Learning</i>	Setelah <i>E-Learning</i>	Peningkatan (%)
1	Pemalang	285	315	10,5
	Tegal	358	387	8,1
	Slawi	256	308	20,3
	Brebes	293	328	11,9
	Pekalongan	707	868	22,8
	Batang	315	336	6,7

Tabel 3 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah *closing* tiket harian setelah diberikan *perlakuan e-learning* pada tiap wilayah kerja yaitu antara 6,7% hingga 22,8%. Rata-rata peningkatan *closing* tiket harian di Wilayah Telkom Kota Pekalongan adalah 13,38%.

PEMBAHASAN

Hasil studi menunjukkan bahwa mayoritas data demografi teknisi mayoritas teknisi berusia 18 – 27 tahun, seluruh teknisi berjenis kelamin laki-laki, Pekalongan memiliki jumlah teknisi terbanyak yaitu sebesar 27,7%, dan lama kerja mayoritas 75,9%. Hal ini sejalan dengan kebijakan PT.Telkom Akses dimana mempersyaratkan teknisi berusia minimal 18 tahun dan berjenis kelamin laki-laki dikarenakan beban kerja yang cukup tinggi. Lama kerja mayoritas berada pada kisaran 1-5 tahun yaitu sebanyak 75,9%, hal ini dikarenakan para teknisi yang sudah dari awal menggeluti dunia per-teknisi-an merasa menemukan passion mereka disana. Ditambah lagi komitmen perusahaan dalam

mengurangi angka *resign* teknisi semakin lama semakin diperbaiki antara lain dengan peningkatan gaji teknisi secara berkala sesuai masa kerja, pemberian tunjangan akhir kontrak, dan tunjangan hari raya, serta bonus insentif yang diterima berdasarkan kinerja para teknisi. Sedangkan Pekalongan sendiri, memiliki jumlah teknisi terbanyak dikarenakan wilayah atau area kerjanya yang lebih luas meliputi wilayah kota dan kabupaten Pekalongan

Hasil studi juga menunjukkan adanya peningkatan *closing* tiket harian mulai tanggal 1 Agustus 2022 hingga 20 September 2022. Pada tanggal 1-20 Agustus 2022 tiket *closing* harian yang terkumpul pada *helpdesk* di masing-masing wilayah kerja dikumpulkan dan dibuat rata-rata tiket *closing* harian. Kemudian, pada 21-31 Agustus 2022 dilakukan kegiatan *e-learning* dan tanggal 1-20 September kembali dilakukan perhitungan *closing* tiket harian rata-rata sesudah kegiatan *e-learning*. Peningkatan jumlah *closing* tiket harian setelah diberikan perlakuan *e-learning* pada tiap wilayah kerja yaitu antara 6,7% hingga 22,8% dengan rata-rata peningkatan *closing* tiket harian di Wilayah Telkom Kota Pekalongan adalah 13,38%. Hal ini dikarenakan *e-learning* yang diberikan memuat pengetahuan dan *skill* para teknisi mengenai *skill* dalam menghadapi pelanggan. Didalamnya terdapat penyegaran mengenai cara menyapa pelanggan, memberikan edukasi setelah proses instalasi, kesiapan teknisi menghadapi *complain*, hingga bagaimana SOP mengakhiri proses layanan terhadap pelanggan. Selain itu, diberikan juga *e-learning* FTTH (*Fiber to the Home*) dan IKR (Instalasi Kabel Rumah) yang memuat pembelajaran mengenai struktur jaringan *fiber optic* sehingga para teknisi dapat memahami lebih detail dan mengenali permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Mayoritas teknisi berusia 18 – 27 tahun, seluruh teknisi berjenis kelamin laki-laki, Pekalongan memiliki jumlah teknisi terbanyak yaitu sebesar 27,7%, dan lama kerja mayoritas selama 1-5 tahun yaitu sebanyak 75,9%.
- b. Terjadi peningkatan jumlah *closing* tiket harian setelah diberikan perlakuan *e-learning* pada tiap wilayah kerja yaitu antara 6,7% hingga 22,8%. Rata-rata peningkatan *closing* tiket harian di Wilayah Telkom Kota Pekalongan adalah 13,38%.

2. Saran

E-Learning merupakan media pembelajaran yang cukup efektif untuk meningkatkan performansi teknisi khususnya dalam target *closing* tiket harian, sehingga perusahaan dapat menjadikan *e-learning* sebagai salah satu produk yang dapat dipasarkan secara meluas dalam mempersiapkan tenaga teknisi mulai dari level SMK hingga penyegaran pada level perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Data JARVIS PT.Telkom Akses Indonesia (2022). <https://assurance.jarvisid.com/v2>.
- Dhea Nurafifah. (2011). *Sistem Informasi Manajemen Implementasi TI pada PT. Telkom indonesia*. (Online <https://simmanajemensemesterlima.wordpress.com/>). Diakses pada 17 September 2022.
- Data E-Learning PT.Telkom Akses (2022). <https://apps.telkomakses.co.id/portal/hr.php?url=training>
- Fadlul Amin Nudin, Rufi'i Rufi'i, Djoko Adi Walujo, Pengaruh E-Learning, Pembelajaran Langsung, dan Faktor Gaya Kognitif Terhadap Hasil Belajar Prakarya Kewirausahaan, *Edcomtech, Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, Volume 6 (2) 222-235
- Hadjerrouit, S. (2010). Developing web-based learning resources in school education: A user-centered approach. *Interdisciplinary Journal of E-Learning and Learning Objects*, 6 (1), 115–135
- Mohamad Pandu Wibowo (2019), Analisis Efektifitas Dan Pengaruh Pemanfaatan E-Learning Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (Studi Kasus: Human Resources Center Area II PT. Telkom Divisi Regional II Jakarta), *Jurnal Manajemen* Vol. 11 (2) : 146-164
- Putra, Y. M., (2018). *Pengenalan E-Learning. Modul Kuliah Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: FEB-Universitas Mercu Buana.
- Zyainuri, Z., & Marpanaji, E. (2012). Penerapan e-learning moodle untuk pembelajaran siswa yang melaksanakan prakerin. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 2 (3), 410–426. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/jpv.v2i3.1046>