

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tahun 2019 adalah tahun yang berbeda dari tahun – tahun sebelumnya, dunia sedang dilanda pandemic penyakit virus Corona (Covid-19) dan mengharuskan manusia untuk menjaga jarak satu sama lain guna meminimalkan penyebaran infeksi. Covid-19 dianggap sebagai darurat nasional pada awal tahun 2020. Pandemi ini memaksa negara-negara diseluruh dunia untuk mengadopsi serangkaian mekanisme manajemen darurat (Zhang *et al.*, 2020). Sejarah dunia mencatat pandemi virus Corona merupakan salah satu peristiwa besar sejarah yang telah mengubah cara hidup, bekerja, dan berinteraksi yang diterapkan selama pandemi dan sekaligus telah membawa bisnis, ilmu pengetahuan, budaya, manajemen dan pendidikan ke dalam *platform online* (Sulkowski, 2020). Ini adalah perubahan yang berkaitan dengan infrastruktur teknis dan perangkat lunak, terutama perkembangan pola sosial dan komunikasi. Virus SARS-CoV-2, pertama kali muncul di Wuhan, Tiongkok pada akhir 2019, telah menyebar ke seluruh dunia, menyebabkan ribuan kematian, dampak ekonomi, sosial, dan kesehatan yang serius. Upaya untuk memahami dan mengatasi pandemi ini telah menjadi prioritas utama bagi komunitas ilmiah, pemerintah, dan masyarakat global.

Pada saat Covid 19 masuk ke Indonesia di awal 2020 hampir semua aspek kehidupan mengalami perubahan-perubahan yang semakin hari semakin mengkhawatirkan, mendebarkan seluruh isi dunia, Indonesia merupakan salah satu negara yang terkena infeksi dari virus Covid 19, sehingga Pemerintah Indonesia telah beberapa kali memberikan imbauan kepada seluruh warga, termasuk instruksi beraktifitas di rumah mulai dari bekerja, belajar dan beribadah. Saat itu instistusi Pendidikan yang biasanya menyelenggarakan secara tatap muka terpaksa tutup demi memutus rantai penyebaran virus.

Pandemi telah merubah arah kebijakan dalam pelaksanaan training, yang sebelumnya dilakukan dengan metode tatap muka/ dua arah dan praktik di lapangan di rubah menjadi metode *e-learning*/ satu arah. Hal ini tentu turut merubah pola pembelajaran pegawai PT MRT Jakarta terutama saat terjadinya penanganan kondisi gawat darurat, terbukti dengan meningkatnya jumlah gangguan operasional yang terjadi karena penanganan gangguan operasional. Data menunjukkan bahwa pada periode Tahun 2021-2023 semakin tingginya gangguan operasional yang terjadi akibat kurang tepat dalam penanganannya. Jumlah gangguan operasional yang dihitung tidak hanya berdasarkan *human error* namun berdasarkan bagaimana seseorang dapat menyelesaikan dengan cepat dan tepat tanpa ada terjadinya *second incident* atau dampak pada keterlambatan perjalanan yang semakin tinggi. Dari keseluruhan gangguan operasional yang terjadi dan dikategorikan sebagai gangguan sistem, penanganan, *eksternal*, dan sebagainya pada tahun 2021 memiliki kontribusi 22.67%, Tahun 2022 memiliki kontribusi 32,53%, Tahun 2023 memiliki kontribusi 34,52% terhadap seluruh gangguan operasional yang terjadi (Laporan gangguan O&M Tahun 2023).

Peningkatan angka tersebut menandakan pada sistem pembelajaran yang ada saat ini masih dirasa belum efektif dibandingkan dengan apa yang dibutuhkan oleh tim *worksites*, yang mana keterampilan merupakan salah satu metode untuk mendukung meningkatnya kompetensi karyawan. Pembelajaran dua arah, *hands-on*, *negative check* merupakan beberapa metode yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, namun juga perlu disesuaikan dengan kebijakan metode pembelajaran yang diterapkan oleh perusahaan.

Pada 24 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran (SE) No. 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid 19, dalam SE tersebut dijelaskan selama masa pandemi Covid 19 proses belajar dilaksanakan di rumah masing-masing melalui pembelajaran daring/ jarak jauh. Adanya masa pandemik tersebut semakin bertambahnya

penggunaan metode pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran jarak jauh secara *online* menggunakan internet ataupun pembelajaran dengan *e-learning*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Roman V. et al., (2018) menyebutkan bahwa dengan penggunaan *web* dan teknologi, *interactive* media mampu mengubah penyampaian pengetahuan dimana ini dapat menjadi alternatif pembelajaran yang sebelumnya dilakukan pada kelas tradisional. Pelaksanaan pembelajaran daring membutuhkan dukungan perangkat-perangkat *portable* seperti *smartphone*, *tablet* yang dapat digunakan untuk mengakses informasi dimanapun dan kapanpun tanpa terhambat oleh ruang dan waktu (Hertiavi, 2020). Untuk mencapai tujuan pembelajaran jarak jauh penggunaan teknologi memiliki kontribusi besar di dunia

Pemanfaatan perkembangan teknologi dengan penggunaan internet dalam penyampaian pembelajaran pada bidang pendidikan sudah banyak digunakan saat ini. Berbagai Instansi pendidikan sudah menerapkan program belajar secara *online/ luring* (via *e-learning*). *E-learning* atau *electronic learning* merupakan sebuah metode pembelajaran yang memanfaatkan alat elektronik dalam jaringan/ *online* dengan teknologi internet sebagai medianya (Rahma dan Pujiastuti, 2021). Dalam penelitiannya Hertiavi, (2020) mendefinisikan *E-learning* sebagai pembelajaran yang dapat dilaksanakan dengan teknologi internet tanpa batasan ruang dan waktu. *E-learning* merupakan media pembelajaran yang menjanjikan dan juga merupakan bidang yang matang untuk melakukan penyelidikan mengenai dampak dan efektivitasnya terhadap perolehan pengetahuan dan metodologi pengajaran (Galang et al., 2020).

Integrasi *e-learning* telah memperluas dan meningkatkan cara pengajaran dan belajar di pendidikan tinggi. *E-learning* dapat digunakan untuk memfasilitasi, menyampaikan, dan memungkinkan berjalannya proses pembelajaran jarak jauh. Konsep pembelajaran ini sebenarnya bukan hal yang baru. Penggunaan *e-learning* telah dimulai pada tahun 1970-an, berbagai istilah lain yang digunakan diantaranya adalah: *online learning*, *internet-*

enabled learning, virtual learning, web-based separate education, e-learning, web-based educating, and learning.

Jenis aktivitas *e-learning* dapat diklasifikasikan menurut waktu pelaksanaan pembelajaran (Arfan *et al.*, 2021) yaitu:

1. *Synchronous*

adalah tipe pembelajaran di mana pengajar dan peserta didik dapat berinteraksi langsung satu sama lain dalam waktu yang sebenarnya (*real-time*).

2. *Asynchronous*

Adalah tipe pembelajaran di mana pengajar dan peserta didik tidak berinteraksi secara langsung atau tidak simultan. Dalam *asynchronous*, pengajar dapat memanfaatkan berbagai media seperti menggunakan video, computer atau cara lain dan peserta didik merespon di lain waktu.

Penggunaan *e-learning* sebagai media pembelajaran sudah diterapkan dalam kancah nasional maupun internasional. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Amalia Anggraini (Binus University, 2019) banyak sekali kursus yang tersedia saat ini yang mudah diakses secara global dimanapun dan kapanpun, ini ditunjukkan pada grafik dibawah ini.



Gambar 1. 1 Top 10 negara yang menggunakan *E-learning*

(Sumber: *Introduction E-learning*, Amelia Anggraini, Binus University)

Pada grafik diatas menunjukkan bahwa Indonesia menjadi salah satu pengisi ranking 10 besar sebagai pengguna *e-learning* terbanyak yaitu

menempati urutan ke 8 dengan penggunaan mencapai 25%, selain dalam dunia Pendidikan, hal ini juga berdampak kepada dunia industri dimana diperlukan pelatihan dan pengembangan terhadap seluruh pegawai untuk menjaga maupun meningkatkan kompetensi dan wawasannya (Pappas, 2015).

Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan Ibu kota Republik Indonesia yang menjadi pusat bisnis dan pemerintahan yang relatif padat penduduknya. Sehingga, jumlah penduduk Jakarta diperkirakan mencapai 10.679.951 jiwa pada tahun 2022, sementara luas Jakarta menurut Keputusan Gubernur No. 171 Tahun 2007 seluas 664,01 km², dengan demikian kepadatan penduduk Jakarta tahun 2022 mencapai 16.048 jiwa/km². (Sumber data: Badan Pusat Statistik DKI, 2023).

Kondisi Jakarta saat ini dengan populasi penduduk yang terbilang cukup padat dan semakin berkembang pesat, dimana salah satunya adalah sektor transportasi sebagai penunjang utama perekonomian. Sehingga sektor ini membutuhkan transportasi yang memadai dan andal diperlukan untuk mendukung kegiatan perekonomian, Perkembangan sektor transportasi yang sangat berkontribusi terhadap perkembangan perekonomian daerah. Transportasi umum di Jakarta selalu dikaitkan dengan kenyamanan, keamanan dan keterjangkauan yang berdampak pada kualitas layanan.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta Tahun 2022

Kab/Kota	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa)		
	2020	2021	2022
Kep Seribu	27 749	28 240	28 925
Jakarta Selatan	2 226 812	2 233 855	2 244 623
Jakarta Timur	3 037 139	3 056 300	3 083 883
Jakarta Pusat	1 056 896	1 066 460	1 079 995
Jakarta Barat	2 434 511	2 440 073	2 448 975
Jakarta Utara	1 778 981	1 784 753	1 793 550
DKI Jakarta	10 562 088	10 609 681	10 679 951

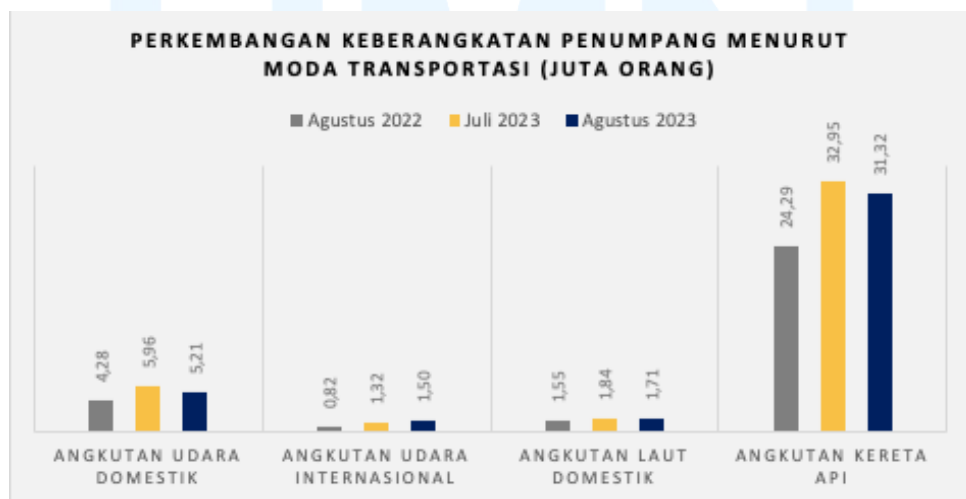
Sumber : 2020: Hasil SP2020; 2021-2022: Proyeksi Penduduk Interim 2020-2023 (pertengahan tahun/Juni)

(sumber : Badan Pusat Statistik DKI Jakarta)

Transportasi darat merupakan transportasi penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari di Jakarta. Sebagai ibukota, Jakarta selain menjadi

pusat pemerintahan juga menjadi pusat ekonomi di mana perpindahan penumpang dan barang sangat tinggi (Statistik Transportasi Pemprov DKI Jakarta). Oleh karena itu ketersediaan transportasi darat harus menjadi perhatian. Transportasi berbasis kereta api atau *rail* biasanya menjadi moda transportasi yang dipilih karena mampu mengangkut barang dengan jumlah besar dalam jarak pendek, menengah ataupun jauh. Data statistik Badan Pusat Statistik tahun 2023 menunjukkan jumlah penumpang kereta api dari waktu ke waktu semakin meningkat.

DKI Jakarta memiliki beberapa moda transportasi perkotaan berbasis rel salah satunya adalah MRT atau yang biasa disebut dengan Moda Raya Terpadu atau MRT Jakarta. MRT atau *Mass Rapid Transit* adalah sistem angkutan cepat yang digerakan oleh tenaga listrik. MRT Jakarta beroperasi dengan mengusung teknologi *Grade of Automation 2* atau biasa disebut GOA 2 dimana kereta berjalan secara otomatis menggunakan berbagai teknologi yang lebih terkini dari teknologi-teknologi perkeretaapian lain yang ada di Indonesia. Sebagai sebuah penyedia jasa transportasi publik dalam bentuk Perseroan (Perseroan Daerah), PT MRT Jakarta dituntut untuk dapat senantiasa beroperasi dan memberikan pelayanan secara prima.



Gambar 1. 2 Perkembangan Keberangkatan Penumpang menurut moda per Agt 2023

(Sumber : Badan Pusat Statistik 2023)

Untuk memastikan pemberian pelayanan yang prima, PT MRT Jakarta harus memastikan semua berjalan sesuai perencanaan, termasuk kegiatan operasional yang secara keseluruhan berjalan selama 24 jam dimana operasional kereta MRT Jakarta untuk pelayanan penumpang dimulai dari jam 05:00 hingga pukul 00:00, adapun diluar jam operasional (*window time*) digunakan untuk kegiatan merawat sarana dan prasarana untuk memastikan seluruh fasilitas dapat digunakan dan berfungsi dengan baik terutama peralatan – peralatan yang tidak dapat dilakukan perawatannya saat jam operasional kereta. Dengan demikian, MRT Jakarta selalu dijaga keandalannya selama 24 jam oleh para pegawainya. Pekerjaan yang harus dikerjakan secara 24 jam, menjadikan dan mengharuskan pegawai bekerja secara *shifting* (bergantian). *Shifting* merupakan tipe pekerjaan yang bergantian dan terbagi menjadi beberapa kelompok waktu. PT MRT Jakarta menerapkan sistem tiga *shift* yaitu *shift* pagi, *shift* siang dan *shift* malam, waktu kerja setiap *shift* adalah 8 jam yang diatur sebagai berikut yaitu *shift* pagi (pukul 06:00 s.d 15:00), *shift* siang (pukul 14:00 s.d 23:00) dan *shift* malam (pukul 22:00 s.d 07:00).

Pegawai *shift* sangat berpengaruh besar dalam mendukung dan mencapai *Main Business Process* Perusahaan PT MRT Jakarta sebagai penyedia transportasi umum terkemuka yang berkomitmen untuk meningkatkan mobilitas, mengurangi kemacetan dan mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pengembangan sistem transportasi perkotaan. PT MRT Jakarta berkomitmen untuk mengoperasikan kereta dengan tepat waktu, merawat dan menyelesaikan gangguan-gangguan secara cepat dan tepat, memberikan pelayanan terbaik serta menjadikan perusahaan *World Class Operator* dan *Service Excellence*. MRT Jakarta memiliki *Key Performance Indicator* (KPI) perjaanan kereta dengan realisasi *Train Service Delivery* sebesar 99,85% dan *On-Time Performance* sebesar 99,99% dan Standar pelayanan Mutu (SPM) oleh Pemprov DKI sebesar 99,37%, serta menjaga kepuasan pelanggan/*Customer satisfaction Index* (CSI) lebih dari 85%. (laporan OM *Directorate review* Oktober 2023). Pencapaian ini ditunjang dan didukung oleh semua lini

pegawai MRT terutama oleh pegawai – pegawai yang bekerja 24 jam dengan sistem *shifting* dan *non shifting*. Pegawai *shifting* di MRT Jakarta mencapai 243 orang atau 33,6 % dari 732 jumlah pegawai keseluruhannya (PT MRT, 2022). Berikut daftar pekerjaan yang mendukung tercapainya *Key Performance Indicator* (KPI) dan Standar Pelayanan Mutu (SPM) Perusahaan.

Tabel 1. 2 Tabel daftar pekerjaan pendukung KPI dan SPM

No.	Nama	Pekerjaan	Jumlah MP <i>Shifting</i>
1.	<i>Operation Control Center</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pengatur Perjalanan Kereta, - Memberikan penanganan pertama saat terdapat gangguan, - Mengkawal <i>maintenance</i> tim yang membutuhkan pengoperasian dan perizinan pekerjaan dan penggunaan peralatan, - Mempersiapkan dan pengecekan sarana dan prasarana terkait kegiatan pelayanan, 	35
2.	<i>Railway Traffic Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyiapkan rencana perjalanan kereta sesuai dengan peraturan Gubernur, - Melakukan koordinasi dan eskalasi dengan pihak <i>external</i> terkait Operasi, 	-
3.	<i>Train Crew Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengoperasikan kereta dan menjaga ketepatan waktu perjalanan kereta, - Melakukan penanganan saat terjadi gangguan/ darurat, 	74
4.	<i>Rollingstock Maintenance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga kehandalan kereta dengan melakukan perawatan dan pemeriksaan kereta, - Melakukan penanganan/ perbaikan saat kereta terjadi gangguan, 	14

No.	Nama	Pekerjaan	Jumlah MP Shifting
5.	<i>Railway System Integration and Signalling Maintenance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga kehandalan kereta dan SPM kereta terkait persinyalan, - Melakukan perawatan dan pemeriksaan kereta terkait persinyalan (saat kondisi normal dan <i>upnormal</i>), 	14
6.	<i>Civil Permanent Way Technology Maintenance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga kehandalan kereta dan SPM peratatan rel dan bangunan (sipil), - Melakukan perawatan, pemeriksaan dan penanganan rel dan bangunan (saat kondisi normal dan <i>abnormal</i>), 	13
7.	<i>Railway Electricity Technology Maintenance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga kehandalan kereta dan SPM peratatan dan <i>supply</i> kelistrikan, - Melakukan perawatan, pemeriksaan dan penanganan terkait kelistrikan MRTJ (saat kondisi normal dan <i>abnormal</i>), 	17
8.	<i>Railway Building Maintenance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga kehandalan kereta dan SPM fasilitas stasiun, - Melakukan perawatan, pemeriksaan dan penanganan fasilitas stasiun (saat kondisi normal dan <i>abnormal</i>), 	11
9.	<i>Station Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan pembukaan dan penutupan stasiun, - Pelayanan penumpang dan penanganan keluhan, - <i>Supporting</i> kegiatan/ <i>event</i> yang diadakan di area stasiun, 	65
10.	<i>Rolling Stock Workshop Maintenance</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan perawatan kereta secara berkala Mingguan, Bulanan dan Tahunan, - Memastikan kualitas dan standart dari hasil perawatan kereta terjaga, 	-
11.	<i>Operation Technology and</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan penyediaan dan perawatan terkait mesin 	-

No.	Nama	Pekerjaan	Jumlah MP Shifting
	<i>Ticketing Centre</i>	<i>tapping</i> dan perhitungannya, - Memastikan keandalan <i>tapping</i> mesin dalam melakukan pembacaan kartu bank, kartu JLI dan QR Code,	
12.	<i>Supply Chain Management</i>	- Memastikan ketersediaan <i>spare part</i> operasi teresedia, - Melakukan PO terhadap kebutuhan <i>spare part</i> Operasi, - Melakukan kajian kebutuhan <i>parts</i> ,	-
13.	<i>Security and Quality</i>	- Memastikan keamanan asset dan pelayanan terhadap kenyamanan penumpang, - Memastikan dan <i>controlling</i> standart mutu pelayanan terkait operasi dan <i>services</i> .	-

(sumber: PT MRT Jakarta)

Pegawai – pegawai pada tabel diatas merupakan ujung tombak dalam melaksanakan proses bisnis perusahaan dan menjaga reputasi perusahaan. Kualitas pegawai/ Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penentu dalam pelayanan penumpang dan pengoperasian kereta serta kaitannya untuk menyiapkan kereta dan fasilitasnya dalam menjaga sarana dan prasarana untuk siap beroperasi, menangani gangguan secara cepat dan tepat untuk menjamin pelayanan *excellence*, menjaga KPI dan SPM perusahaan, serta meningkatkan kepuasan penumpang *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dengan banyaknya *standart* SDM yang terlibat dalam menentukan kualitas pelayanan untuk melayani penumpang, MRT Jakarta senantiasa mendorong SDM nya untuk terus dapat meningkatkan kompetensinya, Oleh karena itu berbagai pelatihan dan pengembangan setiap pegawai menjadi perhatian utama agar seluruh SDM menjaga kompetensinya sesuai *standart* Peraturan Pemerintah dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Tabel sertifikasi sesuai standart Peraturan

No	Nama	Jenis Sertifikasi	Renewal
1	<i>Operation Control Center</i>	- PM No.5/2017 tentang Sertifikasi Kecakapan Pengatur Perjalanan Kereta Api dan Pengendali Perjalanan Kereta Api,	Ya
2	<i>Train Driver</i>	- PM No.4/2017 tentang Sertifikasi Kecakapan Awak Sarana Perkeretaapian,	Ya
3	<i>Rollingstock Maintenance</i>	- PM No.16/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Perawatan Sarana Perkeretaapian, - PM No.8/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Pemeriksa Sarana Perkeretapian,	Ya
4	<i>Railway Signalling Maintenance</i>	- PM No.17/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Perawatan Prasarana Perkeretaapaian, - PM No.8/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Pemeriksa Prasarana Perkeretaapian,	Ya
5	<i>Track And Civil Maintenance</i>	- PM No.17/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Perawatan Prasarana Perkeretaapaian, - PM No.8/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Pemeriksa Prasarana Perkeretaapian,	Ya
6	<i>Power Maintenance</i>	- PM No.17/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Perawatan Prasarana Perkeretaapaian, - PM No.8/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Pemeriksa Prasarana Perkeretaapian,	Ya
7	<i>Railway Building Maintenance</i>	- PM No.17/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Perawatan Prasarana Perkeretaapaian, - PM No.8/2017 tentang Sertifikasi Tenaga Pemeriksa Prasarana Perkeretaapian,	Ya
8	<i>Station Service</i>	- <i>Voice Over,</i> - <i>Customer Service Exelence.</i>	Ya

(sumber : PT MRT Jakarta)

Sertifikat /*Lisence* ini merupakan hal utama yang harus terus dijaga dan ditingkatkan kualitas SDM nya melalui berbagai pelatihan dan pengembangan, dimana dengan meningkatnya keahlian dan keterampilan seseorang, SDM yang akan berdampak adalah pada kinerja pegawai/*employee performance* sehingga diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan dan kesuksesan dalam mencapai proses bisnis perusahaan. Pelatihan merupakan suatu kebutuhan dalam perusahaan guna menjaga maupun meningkatkan kompetensi para pegawainya. Saat ini pelatihan dapat diselenggarakan dengan berbagai metode. Metode pelatihan secara langsung/ tatap muka yang sering disebut luar jaringan/ luring atau dapat disebut juga dengan *offline*, kemudian pelatihan yang dilakukan *via* jaringan/ daring atau biasa disebut *Online*. Metode pelatihan yang dilakukan secara *online* maupun *offline* atau sering disebut campuran/ *blended*.

PT MRT Jakarta merupakan perusahaan yang berkomitmen mendorong para pegawainya untuk terus berkembang dengan mengadakan berbagai pelatihan. Pada awalnya PT MRT Jakarta menyelenggarakan seluruh pelatihan secara tradisional, namun karena adanya *pandemic Covid 19*, perusahaan tetap menyelenggarakan pelatihan dengan keterbatasan. Dengan berjalannya waktu PT MRT Jakarta juga memindahkan pelatihannya menjadi pelatihan secara *online*, Adanya peralihan metode pembelajaran dan adanya perkembangan dalam sistem pembelajaran yang berlaku saat itu, Pada tahun 2022 PT MRT Jakarta mulai menerapkan metode pelatihan baru yaitu pelatihan dengan metode *full online* via sistem *E-Learning* sebagai media belajar (Udemy) sebagai pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai.

Pembelajaran secara *online* tentunya memiliki kelebihan maupun kekurangan. Terutama pada pegawai – pegawai yang memiliki pola kerja berbeda dimana memiliki kelebihan akan fleksibilitas waktu dan tempat. Namun, beberapa pegawai PT MRT Jakarta merupakan pekerja yang membutuhkan keahlian lapangan dan teknik peralatan yang harus digunakan secara langsung dalam pembelajarannya. Dengan adanya metode dan media baru yang diterapkan untuk penyelenggaraan pelatihan pegawai PT MRT

Jakarta serta adanya kompetensi maupun sertifikasi yang harus dicapai, maka penelitian ini akan menganalisis mengenai “Pengaruh *system quality*, *information quality* dan *service quality e-learning* terhadap *employee performance* dengan mediasi *employee satisfaction* di PT MRT Jakarta”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis penerapan metode pelatihan baru serta memberikan saran maupun peningkatan sistem pelatihan yang lebih baik dan efektif.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan adanya metode baru penyelenggaraan dan penerapan pembelajaran secara *online* menggunakan media *e-learning* (Udemy) dan adanya sistem pola kerja *shifting* serta kompetensi dan kinerja yang harus dicapai dan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai *penerapan e-learning* dalam konteks perusahaan dimana hal ini akan menitikberatkan pada evaluasi *system quality*, *information quality* dan *service quality* dalam *penerapan e-learning* serta *dampaknya* melalui mediasi *employee satisfaction* dan *dampaknya pada employee performance*.

Berdasarkan data di atas, perlu adanya penelitian yang dapat mengidentifikasi hubungan pengaruh *employee satisfaction* yang ada saat ini, sehingga perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *system quality* pada penerapan *e-learning* di PT MRT Jakarta berpengaruh *signifikan* dan positif terhadap *employee satisfaction*?
2. Apakah *information quality* pada penerapan *e-learning* di PT MRT Jakarta berpengaruh *signifikan* dan positif terhadap *employee satisfaction*?
3. Apakah *service quality* pada penerapan *e-learning* di PT MRT Jakarta berpengaruh *signifikan* dan positif terhadap *employee satisfaction*?
4. Apakah *employee satisfaction* berpengaruh *significant* dan positif terhadap *employee performance*?
5. Apakah *system quality* pada penerapan *e-learning* di PT MRT Jakarta berpengaruh *signifikan* dan positif terhadap *employee performance*?

6. Apakah *service quality* pada penerapan *e-learning* di PT MRT Jakarta berpengaruh *signifikan* dan positif terhadap *employee performance*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mengetahui pengaruh *system quality* di penerapan pembelajaran *e-learning* PT MRT Jakarta *signifikan* dan positif terhadap *employee satisfaction*.
2. Mengetahui pengaruh *information quality* di penerapan pembelajaran *e-learning* PT MRT Jakarta *signifikan* dan positif terhadap *employee satisfaction*.
3. Mengetahui pengaruh *service quality* di penerapan pembelajaran *e-learning* PT MRT Jakarta *signifikan* dan positif terhadap *employee satisfaction*.
4. Mengetahui pengaruh *employee satisfaction signifikan* dan positif terhadap *employee performance*.
5. Mengetahui pengaruh *system quality* di penerapan pembelajaran *e-learning* PT MRT Jakarta *signifikan* dan positif terhadap *employee performance*.
6. Mengetahui pengaruh *service quality* di penerapan pembelajaran *e-learning* PT MRT Jakarta *signifikan* dan positif terhadap *employee performance*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan memberi manfaat dan memberikan kontribusi bagi peneliti dan masyarakat, Penelitian ini mempunyai kelebihan sebagai berikut:

1. Kontribusi Akademis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data empiris yang berguna untuk analisis penelitian selanjutnya dalam penerapan *e-learning* di PT MRT Jakarta. Dengan variable yang sama pada penelitian sebelumnya dimana digunakan *system quality*, *information quality* dan *service quality* sebagai variable independent, namun terdapat

tujuan yang berbeda dimana sebelumnya menunjuk pada efektifitas pembelajaran dan penelitian saat ini menunjuk pada *employee performance* dimana penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh dari variable tersebut terhadap *employee performance*. Sample populasi yang penulis gunakan saat ini adalah pegawai PT MRT Jakarta berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana sample nya adalah mahasiswa.

2. Kontribusi Manajerial: Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan data evaluasi maupun perbaikan dalam penyelenggaraan *e-learning* yang lebih baik dan efisien bagi PT MRT Jakarta khususnya, maupun perusahaan perusahaan industri perkeretapiannya pada umumnya.
3. Manfaat untuk Peneliti: data-data maupun hasil laporan ini diharapkan dapat menambah daftar penelitian dalam bidang penerapan *e-learning* di dunia kerja.

