

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Masalah

Gencarnya perkembangan dunia bisnis membuat perusahaan di Indonesia saling berkompetisi menjadi yang terdepan dalam memunculkan inovasi. Persaingan ini membuat perusahaan meningkatkan produktifitas anggotanya demi mencapai tujuan perusahaan. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan komitmen dan budaya organisasi yang berdampak positif bagi anggotanya dalam bekerja.

Budaya organisasi menurut Robbins mengacu pada sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggotanya dan membedakan antara organisasi satu dengan lainnya.¹ Sistem ini disepakati bersama dan dibiasakan sehingga menumbuhkan karakteristik organisasi. Proses pembiasaan yang dimaksud ialah menerapkan nilai-nilai organisasi secara berulang-ulang, sehingga menjadi terbiasa dan membentuk sebuah karakteristik organisasi. Oleh karena itu bila budaya organisasi tidak diterapkan, berdampak pada tidak adanya identitas yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi-organisasi lainnya.

¹Robbins, *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan Komitmen*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2014), h. 27.

PT Global Service Indonesia (PT GSI) merupakan salah satu perusahaan yang menyadari pentingnya penerapan budaya pada organisasinya. Perusahaan yang berdiri pada tahun 2014 ini adalah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia ketenagakerjaan IT, admin dan *safety officer*. Visi PT GSI ingin menjadi salah satu penyedia tenaga profesional yang terbaik & penyedia layanan solusi terpadu di Indonesia.

PT GSI menerapkan nilai-nilai budaya organisasi sebagai upaya mencapai visi nya. Nilai-nilai ini bernama *HEART* yaitu kepanjangan dari *Helpful, Excellence, Active, Respect, dan Trust*. *HEART* bertujuan untuk membentuk pegawai yang saling menghargai, aktif, dan inovatif. Nilai-nilai yang terkandung menjadi acuan kepada seluruh pegawainya dalam bekerja, menumbuhkan niat, pikiran, perasaan, perilaku, kebiasaan, dan sehingga menjadi budaya organisasi atau karakteristik yang ada di PT GSI.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Human Capital General Affair* (HCGA) *Head* PT GSI, Djafar Khalid Djakin, diketahui nilai nilai budaya *HEART* bertujuan untuk membangun budaya organisasi kepada seluruh pegawai, sehingga mereka memahami dengan pasti budaya PT GSI yang perlu diterapkan dalam bekerja.² Dilakukannya hal tersebut bertujuan untuk membentuk karakteristik yang membedakan organisasinya dengan organisasi

²Wawancara dengan Djafar KD, *Human Capital General Affair* PT Global Service Indonesia, 5 Maret 2019 Pukul 14.00 WIB.

lainnya.³ Selain itu, penerapan budaya ini juga bertujuan untuk menumbuhkan minat berbagi pengetahuan sesama pegawai, dan membantu pegawainya memenuhi aspek-aspek pada *Key Performance Indicator* PT GSI. Aspek-aspek tersebut terdiri dari kuantitas, kualitas, kerjasama, dan kepuasan, rincian KPI akan dijelaskan pada bab II. KPI tersebut juga membantu PT GSI dalam berinovasi mengembangkan perusahaanya.⁴

Firdha Faradhila selaku *Human Resource Development* (HRD) rekrutmen PT GSI mengatakan bahwa, budaya GSI diperkenalkan pertama kali pada saat pegawainya diterima bekerja.⁵ Pemberian materi budaya organisasi *HEART* ini bersamaan dengan pengenalan profil perusahaan GSI kepada pegawai barunya. Penjelasan tentang budaya *HEART* antara lain yaitu tentang apa itu *HEART*, dan makna *HEART*. Awalnya Budaya *HEART* ini terdapat pada *slide* profil perusahaan PT GSI, dan belum sepenuhnya disebarluaskan dalam bentuk lain ke seluruh pegawainya.⁶ Hal tersebut dikarenakan adanya hambatan dalam berkomunikasi seperti penempatan pegawai yang berjauhan, nomor telepon yang tidak aktif, serta *e-mail* yang jarang direspon.⁷

³Ibid.

⁴Ibid.

⁵Wawancara dengan Firdha Faradhila, *Human Resource Development* PT Global Service Indonesia, 5 maret 2019 Pukul 15.00 WIB.

⁶Ibid.

⁷Ibid.

Melihat kondisi nyata penerapan budaya organisasi di atas, nilai-nilai budaya *HEART* di PT GSI belum sepenuhnya terbentuk, masih ada sikap dan perilaku yang menunjukkan ketidakpedulian dari pegawainya. Hal tersebut merupakan perilaku yang berbanding terbalik dengan nilai-nilai budaya *HEART*.

Adanya hambatan tersebut, PT GSI mengembangkan *e-learning* GSI untuk memudahkan seluruh pegawainya berkomunikasi. Tujuan pembuatan *e-learning* GSI yaitu untuk menjadi portal belajar dan menyebarkan informasi tertentu kepada seluruh anggotanya yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia.⁸ PT GSI memilih untuk menggunakan *platform moodle* dikarenakan ekonomis dan memiliki fitur-fitur yang lengkap. Fitur *quizzes*, *topic format*, *surveys*, dan lain-lain juga mendukung PT GSI menerapkan materi-materi atau *Learning Object* untuk disebarkan keseluruh pegawainya.⁹

Secara umum *Learning Object* (LO) merupakan bahan ajar yang digunakan untuk menyampaikan isi materi kepada pebelajar, dan dilakukan dengan memenggal materi inti secara spesifik serta disajikan secara berurutan.¹⁰ LO dapat dikembangkan menjadi berbagai bentuk digital, seperti teks, gambar, audio, video, dan multimedia. Tujuannya untuk membuat belajar lebih menarik, efektif, dan efisien.

⁸Ibid.

⁹Djafar KD, *Loc Cit.*

¹⁰Dewi Salma Prawiradilaga et al., *Mozaik Teknologi Pendidikan E-learning*, (Jakarta : Prenada media group, 2013), h. 151.

Pada pemanfaatan *e-learning* GSI, perusahaan ini sudah mengembangkan beberapa LO. Pada maret 2019 LO “Pembiasaan Budaya *HEART*” sebenarnya sudah dibuat, namun masih ada kekurangan didalamnya, yaitu belum adanya topik yang membahas tentang sikap dan prilaku dari setiap nilai-nilai budaya *HEART*.¹¹ Pengembangan LO pada *e-learning* GSI diharapkan membuat seluruh pegawainya dapat belajar secara mendalam (*deep learning*). *Deep learning* sendiri membuat pebelajar memahami secara pasti materi yang diberikan. Proses pembelajaran dibuat se-efektif mungkin dengan penyampaian isi materi yang mudah dicerna oleh pebelajar.

Upaya pemanfaatan *e-learning* pada PT GSI sejalan dengan definisi Teknologi Pendidikan tahun 2004. Teknologi Pendidikan merupakan studi dan praktek etis memfasilitasi pembelajaran dan meningkatkan kinerja dengan menciptakan, menggunakan, dan mengelola proses dan sumber teknologi yang tepat guna.¹² Kata memfasilitasi belajar yang terdapat pada definisi tersebut mengartikan Teknologi Pendidikan sebagai fasilitator dalam proses pembelajaran. Hal tersebut juga sejalan dengan upaya PT GSI mengembangkan *e-learning* GSI dalam memfasilitasi pegawainya melakukan proses pembelajaran, yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

¹¹ Djafar KD, *Loc Cit.*

¹²Dewi Salma Prawiradilaga, *Wawasan Teknologi Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2012), h. 31.

Sesuai dengan fungsinya, *e-learning* GSI dapat dimanfaatkan sebagai media penyebar informasi ke seluruh pegawainya. Seharusnya fungsi ini dapat dimanfaatkan sebagai media pengenalan dan pembiasaan nilai-nilai budaya *HEART* ke seluruh pegawai GSI. Sikap dan perilaku yang terkandung dalam nilai-nilai budaya *HEART* sangat penting dan wajib ditanamkan, bila nilai ini tidak tertanam, dapat mempengaruhi tingkat kegagalan pegawai dalam memenuhi aspek-aspek *Key Performance Indicator*. Ketidakmampuan PT GSI dalam hal tersebut menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya, gagalnya bersaing dalam gencarnya inovasi dimasa mendatang, dan menyebabkan perusahaan berujung kepada kerugian.

Terkait dengan permasalahan dan pentingnya budaya organisasi, maka pengembang melakukan pengembangan *Learning Object* “pembiasaan budaya *HEART*” di PT Global Service Indonesia. LO ini berisikan sikap dan perilaku nilai-nilai budaya *HEART*, dan dikembangkan dalam bentuk video yang mampu mempengaruhi aspek afektif penggunaanya. Bentuk media video dipilih karena dapat memudahkan dalam menggambarkan nilai-nilai *HEART* kedalam bentuk adegan-adegan perilaku yang ada didalamnya. Bentuk video juga dipilih oleh HCGA *Head* GSI, Djafar Khalid Djakin yang dirasa lebih menarik dan mudah dipahami, serta akan disebarakan keseluruh pegawainya melalui *e-learning* GSI.

Pengembangan ini juga merupakan proses pembiasaan dengan mengulang kembali pemberian budaya *HEART*, yang diharapkan dapat

membantu merubah perilaku pegawai PT GSI yang sesuai dengan nilai-nilai budaya *HEART*.

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana implementasi budaya "*HEART*" di PT Global Service Indonesia?
2. Bagaimana pemanfaatan *e-learning* GSI yang dilaksanakan di PT Global Service Indonesia?
3. Bagaimana pengembangan *Learning Object* yang sesuai pembiasaan budaya "*HEART*" di PT Global Service Indonesia?
4. Bagaimana pegawai PT GSI menunjukkan sikap dan perilaku budaya *HEART*, setelah pemberian *Learning Object* "Pembiasaan budaya *HEART*" di PT Global Service Indonesia?

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada pengembangan ini yaitu, pengembang akan menghasilkan *learning object* yang berisikan tentang sikap dan perilaku di dalam nilai-nilai budaya *HEART* untuk seluruh pegawai PT Global Service Indonesia. Pengembangan ini dilaksanakan pada juni 2019, yang berlokasi di kantor PT GSI tepatnya Jl. Raya Bekasi Km 22 RT 01/ RW 01, Cakung, Jakarta Timur.

D. Tujuan Pengembangan

Tujuan pengembangan penelitian ini adalah menghasilkan produk berupa *Learning Object* mengenai sikap dan perilaku nilai-nilai budaya *HEART* untuk diterapkan pada *e-learning* GSI sesuai potensi dari *platform moodle*.

E. Kegunaan Pengembangan

Hasil Pengembangan ini diharapkan berguna bagi:

1. Teoritis

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber rujukan dalam dunia pendidikan, khususnya pengembangan media pembelajaran dalam meningkatkan kinerja belajar.
- Sebagai salah satu referensi atau contoh penerapan ilmu Teknologi Pendidikan pada perusahaan.

2. Praktis

- Bagi pegawai PT Global Service Indonesia
Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pegawai, untuk mempermudah dalam mengamalkan budaya *HEART* secara mendalam, sesuai dengan tujuan yang ada di PT Global Service Indonesia.

- PT Global Service Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk PT Global Service Indonesia dalam menumbuhkan nilai-nilai budaya *HEART* para pegawainya, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan membantu proses pencapaian visi dan misi perusahaan

