

BAB I

PENDAHULUAN

A. Analisis Masalah

Perkembangan *industri digital* di Indonesia terus memperlihatkan inovasi, salah satunya pada bidang pembayaran digital atau yang dikenal dengan *Digital Payment*. Munculnya berbagai pusat perbelanjaan modern yang buka selama 24 jam, secara otomatis juga memberikan dampak pada konsumerisme masyarakat Indonesia.

Penggunaan uang elektronik saat ini pun sudah banyak didukung oleh berbagai macam *merchant-merchant* atau gerai perbelanjaan. Melalui *merchant* atau gerai perbelanjaan yang telah terintegrasi sistem *Digital Payment*, maka masyarakat dapat menggunakan uang elektronik dengan mudah untuk melakukan transaksinya.

iPrice Group dengan perusahaan analisis data *AppAnnie*, merangkum olahan data mengenai aplikasi *e-wallet* paling populer di Indonesia. Menggunakan data jumlah download aplikasi dan pengguna aktif bulanan, riset ini menghadirkan statistik untuk mengetahui siapa saja aplikasi *e-wallet* di Indonesia yang banyak digunakan. Berdasarkan data pada tahun 2019 yang didapatkan dari *App Annie*, 5

besar aplikasi *e-wallet* dengan pengguna aktif bulanan terbanyak masih diduduki oleh Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja, dan Jenius.¹

PT. Circleka Indonesia Utama (Circle K) adalah salah satu minimarket atau perusahaan retail yang bergerak dibidang pusat perbelanjaan modern yang menggunakan sistem pembayaran tunai dan non tunai. Berbagai macam pembayaran non tunai (*Digital Payment*) yang digunakan oleh Circle K yaitu:

Tabel 1.1 Macam-Macam Pembayaran Non Tunai di PT. Circleka Indonesia Utama

APPS	CARD PAYMENT	E-WALLET	STORE PROJECT
GO FOOD	BCA (FLAZZ, DEBIT, CREDIT)	LINK AJA	B2B – DIRECT SUPPLY
RAILINK	BNI (TAP CASH, DEBIT, CREDIT)	GO PAY	BAD STOCK
TOKOPEDIA	MANDIRI (DEBIT, CREDIT)	OVO	FARAO
	VOUCHER CK		GMP
			WIFI ACCESS

Berdasarkan banyaknya *Demand* (permintaan) dari setiap toko Circle K, penggunaan *Digital Payment* terutama pada *E-wallet* terhitung cukup banyak. Setiap toko mencapai \pm 50 transaksi penggunaan *Digital Payment* OVO, *GOPay*, dan *LinkAja* setiap harinya. Semua transaksi

¹ Diakses dari <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/> pada tanggal 10 Maret 2019. Pukul 20:36 WIB

Digital Payment ini pun adalah tanggung jawab dari pramuniaga toko atau yang disebut dengan *Customer Service Representative (CSR)*.

Sebagai seorang CSR Circle K, wajib untuk memiliki keahlian dalam memanfaatkan sistem pembayaran digital. Salah satu upaya yang dilakukan Circle K untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM)-nya, dalam hal ini CSR yaitu melalui pelatihan. Pelatihan diharapkan dapat membekali karyawan dalam melakukan pekerjaannya di toko.

Pelatihan dalam perusahaan bertujuan untuk memindahkan keterampilan serta kemampuan yang didapat ke dalam dunia kerja.² ahli lain seperti Smith dan Ragan mengemukakan pelatihan sebagai berikut:

“...those instructional experience that are focused upon individuals acquiring very specific skills that they will normally apply almost immediatly.”³

Menurut Smith dan Ragan, pelatihan dapat dimaknai sebagai pengalaman pembelajaran yang memfokuskan pada upaya individu untuk memperoleh ketrampilan spesifik yang dapat segera digunakan. Melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan, diharapkan karyawan

² Dominik E. Froehlich und Andreas Gegenfurtner, “*Social support in transitioning from training to the workplace: A social network perspective*”, (Hamburg,2019)

³ Benny A. Pribadi, *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi: Implementasi Model ADDIE*, (Jakarta: Kencana, 2014) hal. 2

dapat menggunakan keterampilan yang dilatihkan kedalam pekerjaannya sehari – hari.

PT. Circleka Indonesia Utama merupakan perusahaan yang memperhatikan pengembangan karyawan melalui program pelatihan yang mereka selenggarakan. Beberapa program pengembangan karyawan di PT. Circleka Indonesia Utama diantaranya SDP (*Store Development Program*), ADP (*Area Development Program*), ODP (*Operational Development Program*), dan GMDP (*General Manager Development Program*).

Berdasarkan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan dengan Bapak Achmad Kurniawan selaku *Learning Development Coordinator* PT.Circleka Indonesia Utama, peneliti menemukan beberapa kesenjangan. Kesenjangan yang pertama adalah terkait data *complain customer*. Terdapat beberapa Keluhan *customer* terkait CSR yang tidak mampu melayani transaksi non tunai (*Digital Payment*) pada *e-wallet*. Contohnya, pada salah satu toko Circle K Jakarta, saat *customer* ingin melakukan transaksi via Gopay namun CSR tidak memahami proses transaksi dan salah menginput proses pembayaran non tunai. CSR pun mengalihkan pembayaran dari non tunai ke pembayaran tunai. Hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan *customer* terhadap pelayanan sistem *Digital Payment* yang digunakan oleh Circle K.

Kesenjangan yang kedua adalah Transaksi *digital payment* merupakan metode transaksi pembayaran yang masih terbilang baru di toko Circle K. Selama ini CSR belajar mengenai transaksi *digital payment* hanya dari *store leader* (SL) di masing - masing toko. Sedangkan pengetahuan *store leader* (SL) pun terbatas. CSR yang sudah bertugas di toko pun sulit melakukan mobilisasi ke cabang untuk mengikuti pelatihan. Hal ini dikarenakan jam kerja mereka di toko sangat padat. Maka dari itu, dibutuhkan cara lain untuk melatih CSR toko terkait materi *digital payment*, selain dengan cara pelatihan konvensional di cabang.

Learning Development Department sebagai department yang bertanggung jawab terhadap keterampilan CSR di toko, telah merancang materi *digital payment* untuk dikembangkan kedalam e-learning Circle K. Berikut hasil rancangan untuk materi pokok *Digital Payment* :

Tabel 1.2 Rancangan Materi Pokok Digital Payment E-Wallet

No.	Pokok Bahasan (Materi Pokok)	Sub Pokok Bahasan (Sub Materi)
1	Transaksi Gopay	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Transaksi penggunaan E-wallet GoPay sebagai CSR 2. Prosedur Transaksi penggunaan E-wallet GoPay sebagai Customer
2	Transaksi Ovo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Transaksi penggunaan E-wallet OVO sebagai CSR 2. Prosedur Transaksi penggunaan E-wallet OVO sebagai Customer
3	Transaksi Linkaja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur Transaksi penggunaan E-wallet Linkaja sebagai CSR

		2. Prosedur Transaksi penggunaan E-wallet Linkaja sebagai Customer
--	--	--

Namun karena keterbatasan pengetahuan SDM pada *Learning Development Department* Circle K mengenai pengembangan learning object, menyebabkan *online course digital payment* menjadi terhambat. Maka dari itu dibutuhkan seorang pengembang *learning object* untuk mengatasi masalah tersebut.

Melalui pembelajaran *online* yang optimal, kesenjangan – kesenjangan yang ada dapat teratasi. Materi terpusat pada satu tempat (sentralisasi) dan peserta dapat mengakses materi tersebut dimana saja. CSR tidak perlu pergi ke cabang untuk mengikuti pelatihan. Mereka dapat mengikuti pelatihan secara *online* di masing – masing toko. Oleh karena itu peneliti bermaksud untuk mengembangkan *Learning Object Digital Payment* di PT. Circleka Indonesia Utama.

Dalam jurnal “*a model for an open and flexible e-training platform to encourage companies’ learning culture and meet employees’ learning needs*”. Dengan pembelajaran yang di berikan secara *online (asynchronus)* akan terasa lebih fleksibel oleh pekerja, dimana mereka tidak harus melakukan perjalanan yang cukup jauh dan memakan waktu yang terbilang lama. Dalam jurnal ini menyebutkan beberapa keuntungan dari pembelajaran online. Di antaranya adalah yang paling sederhana,

yaitu dapat meningkatkan tingkat efisiensi dan produktivitas pekerja, hemat biaya transportasi dan waktu, akses materi yang dapat dilakukan secara online, pekerja yang dapat mengakses materi secara online langsung di tempat kerjanya akan menjadi lebih bertanggung jawab dan menyadari semua materi yang disediakan adalah hal yang penting untuk menyambut masa depannya yang lebih matang.⁴

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan analisis masalah yang dikemukakan, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana pengelolaan waktu pelatihan yang efisien untuk mengatasi kesenjangan kebutuhan karyawan?
2. Apakah pembelajaran online dapat menghemat biaya pelatihan?
3. Apakah pembelajaran online bisa meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan?
4. Bagaimana pengemasan *pembelajaran online* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan?
5. Bagaimana mengembangkan Learning Object *Digital Payment* pada pembelajaran online di PT. Circleka Indonesia Utama?

⁴ Bagnasco, A, *Educational Technology & Society. A model for an open and flexible e-training platform to encourage companies' learning culture and meet employees' learning needs*, (2013)

C. Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada pengembangan Learning Object *Digital Payment* yang relevan sebagai penunjang CSR CK dalam mengaplikasikan transaksi dengan *Digital Payment*.

D. Tujuan Pengembangan

Penelitian pengembangan ini bertujuan untuk menghasilkan produk Learning Object *Digital Payment* pada pembelajaran online di PT. Circleka Indonesia Utama yang sesuai dengan kebutuhan.

E. Kegunaan Pengembangan

1. Mahasiswa

Penelitian ini dapat memperluas wawasan mahasiswa khususnya prodi Teknologi Pendidikan dan umumnya mahasiswa prodi lainnya sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan pembelajaran serta evaluasi untuk penelitian berikutnya.

2. PT. Circleka Indonesia Utama

Penelitian ini membantu perusahaan untuk mengatasi kesenjangan dalam mengadakan online training yang memiliki standar pada kompetensi SDM karyawan yang diharapkan oleh perusahaan.

3. Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana peneliti untuk menerapkan teori - teori yang telah di pelajari dalam perkuliahan di prodi Teknologi Pendidikan khususnya pada kawasan pengembangan.

