

**DEVELOPING KNOWLEDGE OF BACK OFFICE EMPLOYEE
WITH LEARNING DEVELOPMENT PROGRAM
PT ABC MAKASSAR BRANCH**

By

MOHAMAD SAMSUL HADI
12007107

BACHELOR'S DEGREE
in

INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF ENGINEERING AND INFORMATION TECHNOLOGY



SWISS GERMAN UNIVERSITY
The Prominence Tower
Jalan Jalur Sutera Barat No. 15, Alam Sutera
Tangerang, Banten 15143 - Indonesia

July 2022
Revision After Thesis Defense on July 20, 2022

STATEMENT BY THE AUTHOR

I hereby declare that this submission is my own work and to the best of my knowledge, it contains no material previously published or written by another person, nor material which to a substantial extent has been accepted for the award of any other degree or diploma at any educational institution, except where due acknowledgement is made in the thesis.

Mohamad Samsul Hadi

Student

Date

Approved by:

Ivan Kurniawan, S.T., B.Eng., M.T., M.B.A.

Thesis Advisor

Date

Dr. Maulahikmah Galinium, S.Kom, M.Sc.

Thesis Co-Advisor

Date

Dr. Maulahikmah Galinium, S.Kom, M.Sc.

Dean

Date

Mohamad Samsul Hadi

ABSTRAK

DEVELOPING KNOWLEDGE OF BACK OFFICE EMPLOYEE WITH LEARNING DEVELOPMENT PROGRAM PT ABC MAKASSAR BRANCH

By

Mohamad Samsul Hadi

Ivan Kurniawan, S.T., B.Eng., M.T., M.B.A., Advisor

Dr. Maulahikmah Galinium, S.Kom, M.Sc., Co-Advisor

SWISS GERMAN UNIVERSITY

Pengetahuan adalah aset yang berharga bagi perusahaan yang harus dikelola dengan baik menggunakan sistem manajemen pengetahuan. Mengelola pengetahuan juga bertujuan untuk berbagi pengetahuan standar melalui pelatihan. PT ABC cabang Makassar adalah perusahaan distributor alat berat terbesar di Indonesia Timur. Perusahaan membutuhkan *e-learning* atau sistem manajemen pengetahuan untuk mendukung proses pelatihan dan berbagi pengetahuan bagi karyawan *back office* dalam mendukung bisnis perusahaan. Penelitian ini membahas pengembangan *e-learning* untuk menstandarisasi dan mendukung berbagi pengetahuan secara efektif dan efisien. Model *Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation* (ADDIE) dan metodologi berbasis prototyping digunakan untuk mengembangkan *e-learning*. Berbagai konten dikembangkan berdasarkan kebutuhan pada matriks pelatihan. Konfigurasi *e-learning* dilakukan dalam tiga siklus prototyping untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna. *E-Learning* yang dikembangkan terdapat berbagai media dan fitur pembelajaran dengan mempertimbangkan gaya belajar dan faktor manusia. *E-learning* dievaluasi melalui uji penerimaan pengguna dengan model survei model *evaluating e-learning system success (EESS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna puas dengan *e-learning* yang menyediakan berbagai media, informasi yang dapat dipahami, dan kinerja sistem dan layanan yang luar biasa sehingga diterapkan untuk memfasilitasi transfer pengetahuan kepada karyawan *back office* secara efektif dan efisien.

Kata kunci: Manajemen Pengetahuan, Sistem Manajemen Pembelajaran, ADDIE Model

ABSTRACT

DEVELOPING KNOWLEDGE OF BACK OFFICE EMPLOYEE WITH LEARNING DEVELOPMENT PROGRAM PT ABC MAKASSAR BRANCH

By

Mohamad Samsul Hadi

Ivan Kurniawan, S.T., B.Eng., M.T., M.B.A., Advisor

Dr. Maulahikmah Galinium, S.Kom, M.Sc., Co-Advisor

SWISS GERMAN UNIVERSITY

Knowledge is an asset for companies that must be managed properly using knowledge management systems. Managing knowledge also aims to share standard knowledge through training. PT ABC Makassar branch is the largest heavy equipment distributor company in Eastern Indonesia. Companies need e-learning or knowledge management systems to support the training process and knowledge sharing for back-office employees in supporting the company's business. This research discusses the development of e-learning to standardise and support knowledge sharing effectively and efficiently. The Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation (ADDIE) model and prototyping-based methodology are used to develop e-learning. A variety of content is developed based on the needs on the training matrix. The e-learning configuration is carried out in three prototyping cycles to understand and meet the needs of users. The e-Learning developed has various learning media and features by considering learning styles and human factors. E-learning is evaluated through user acceptance tests with evaluating e-learning system success (EESS) model survey. The results showed that users are satisfied with e-learning that provides a variety of media, understandable information, and outstanding system and service performance so that it is applied to facilitate the transfer of knowledge to back-office employees effectively and efficiently.

Keyword: Knowledge Management, Learning Management System, ADDIE Model

© Copyright 2022
by Mohamad Samsul Hadi
All rights reserved

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Alloh SWT sehingga atas kehendak dan kuasa-Nya thesis ini bisa terselesaikan sesuai dengan waktunya.

Buat Ibunda (almarhumah) dan Ayahanda (almarhum) tercinta sebagai tanda bakti, rasa hormat, dan rasa terima kasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini yang telah memberikan semangat, motivasi, nasehat, pengorbanan, kasih sayang, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti saya rasakan sampai kapanpun meskipun beliau sudah tiada

Tesis ini juga saya persembahkan untuk keluarga saya tercinta, Istriku (Vivi Ariana), anak-anakku (Aqila Azalea Ramadhani dan Muhammad Naufal Kenzie Al Ghifari), yang selalu memberikan kebahagiaan di keluarga, semoga kita akan terus menjadi keluarga yang sakinah, mawadah, warohmah. Aamiiiin dan kalian adalah segalanya bagiku.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Saya menyadari bahwa tanpa-Nya, saya tidak akan mungkin mencapai titik ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu terselesaikannya thesis ini.

1. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada bapak-bapak Dosen kelas online 2 “Kelon 2” Kak Ivan, kak Adit, Kak Sono, Pak Gembong, Pak Surjo, Pak Hendro, Pak Bowo, Bu Triarti, Bu Hanny Terima kasih atas ilmu dan kesabarannya dalam mengajar kelas kami, meskipun kamera kami selalu OFF tetapi beliau-beliau tetap semangat untuk mengajar kami.
2. Teman-teman kelas online 2 Bridging program SGU-UT yang selalu kompak dan saling mengisi selama proses belajar hingga tuntas.
3. Group 3 online 2 (Kholiq Ahsani, Heri Priyo Mahargyo, Rizky Satriawan, M Arif Pramujianto, Dariyanto, Dicky Candra, Agus Nugroho) yang selalu kompak dalam mengerjakan tugas dan juga “quiz” yang tentunya sangat mengganggu kehidupan berkeluarga kita rekan-rekan
4. Team UT cabang Makassar, terutama Pak Agung, Pak Albar, dan Pak Petrus, pak Erick yang telah mengizinkan saya untuk mengerjakan skripsi dan penelitian
5. Saya ingin mengucapkan terimakasih pada keluarga saya tercinta. Saya bersyukur memiliki keluarga tercinta yang sepenuhnya mendukung dan menyemangati saya, mulai dari awal ide skripsi. Saya berterima kasih kepada Tuhan untuk mereka karena mereka mendukung saya sepanjang waktu dan membuat saya tidak terlalu stres dengan cinta mereka yang tak ada habisnya dan suasana hangat di rumah.

DAFTAR ISI

	Hal
STATEMENT BY THE AUTHOR.....	2
ABSTRAK.....	3
LEMBAR PERSEMBAHAN	6
UCAPAN TERIMA KASIH.....	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL.....	12
 BAB 1 – PENDAHULUAN	 13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.6 Batasan Penelitian.....	16
1.7 Struktur Penulisan	16
 BAB 2 – KAJIAN PUSTAKA	 18
2.1 Manajemen Pengetahuan	18
2.2 <i>E-Learning</i>	21
2.3 Kompetensi Matriks.....	22
2.4 ADDIE Model.....	23
2.5 Metodologi Berbasis Prototipe	25
2.6 Gaya Belajar.....	26
2.7 Karyawan Back Office.....	28
2.8 Sertifikasi Kompetensi.....	28
2.9 Penelitian Terdahulu	30
 BAB 3 – METODE PENELITIAN	 31
3.1 Fase <i>Analysis</i>	32
3.2 Fase <i>Design</i>	32
3.3 Fase <i>Development</i>	35

	Hal
3.4 Fase Implementation	36
3.5 Fase Evaluation	37
 BAB 4 – DESAIN DAN PENGEMBANGAN <i>E-LEARNING</i>	 38
4.1 Pengumpulan Data	38
4.2 Analisa Data	39
4.3 Matriks Training	39
4.4 Kurikulum Pelatihan	40
4.5 Pengembangan Konten	45
4.6 Pemilihan <i>Learning Management System (LMS)</i>	49
4.7 Siklus Prototipe Pertama	51
4.8 Siklus Prototipe Kedua.....	54
4.9 Siklus Prototipe Ketiga	56
4.10 Ringkasan Siklus Pembuatan Prototipe	58
 BAB 5 - PENGUJIAN DAN ANALISIS <i>E-LEARNING</i>	 60
5.1 Pengujian <i>E-learning</i>	60
5.2 Analisis Evaluasi <i>E-Learning</i>	77
 BAB 6 – KESIMPULAN DAN SARAN	 79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	80
 GLOSARIUM.....	 81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	18
Gambar 2. 2 ADDIE Model (Allen, 2017)	23
Gambar 2. 3 Kerangka Metodologi Berbasis Prototipe (Carne <i>et al.</i> , 1999).....	25
Gambar 2. 4 Tiga Pilar Pengembangan Sumber Daya Manusia (Putra <i>et al.</i> , 2020)...	29
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Metode Penelitian.....	31
Gambar 3. 2 Arsitektur Diagram LMS	33
Gambar 3. 3 <i>Use Case Diagram</i>	34
Gambar 3. 4 Aktivitas Diagram LMS.....	34
Gambar 3. 5 Aspek Penilaian Kuesioner	37
Gambar 4. 1 Kerangka Kualifikasi Kompetensi Indonesia dan Pelatihan di Perusahaan	40
Gambar 4. 2 Contoh Video	46
Gambar 4. 3 Materi Presentasi.....	47
Gambar 4. 4 Modul Pelatihan	48
Gambar 4. 5 Instalasi moodle pada domain.....	51
Gambar 4. 6 Tampilan awal Moodle setelah dikonfigurasi	52
Gambar 4. 7 Kegiatan Pelatihan	53
Gambar 4. 8 Konfigurasi halaman depan <i>LMS</i>	55
Gambar 4. 9 Penambahan Logo pada LMS	56
Gambar 5. 1 Tampilan Beranda Situs	61
Gambar 5. 2 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	61
Gambar 5. 3 Pengalaman peserta menggunakan <i>e-learning</i>	63
Gambar 5. 4 Masa Kerja Karyawan.....	64
Gambar 5. 5 Hasil dari antarmuka atau desain <i>e-learning</i>	65
Gambar 5. 6 Hasil dari <i>e-learning</i> ramah pengguna.....	66
Gambar 5. 7 Hasil <i>e-learning</i> menyediakan fitur & fungsi yang berguna.....	66
Gambar 5. 8 <i>E-learning</i> tersedia setiap waktu.....	67
Gambar 5. 9 Hasil <i>e-learning</i> berjalan dengan baik	68

Hal

Gambar 5. 10 Hasil <i>e-learning</i> memberikan informasi lengkap pengenalan produk ..	68
Gambar 5. 11 Hasil informasi dalam <i>e-learning</i> mudah diakses.....	69
Gambar 5. 12 Hasil informasi pengenalan produk dapat dimengerti dan jelas	70
Gambar 5. 13 Informasi pengenalan produk relevan dan terkini.....	70
Gambar 5. 14 Hasil <i>e-learning</i> mendukung berbagai konten dan media.....	71
Gambar 5. 15 Hasil konten <i>e-learning</i> menarik dan mudah dipelajari.....	72
Gambar 5. 16 Hasil <i>e-learning</i> menyediakan fitur evaluasi	72
Gambar 5. 17 Hasil kepuasan dengan kinerja <i>e-learning</i>	73
Gambar 5. 18 Hasil peserta senang menggunakan <i>e-learning</i>	74
Gambar 5. 19 Hasil <i>e-learning</i> memenuhi kebutuhan pelatihan	74
Gambar 5. 20 Hasil <i>e-learning</i> membantu belajar secara efektif	75
Gambar 5. 21 Hasil <i>e-learning</i> berdampak positif bagi proses pembelajaran	76
Gambar 5. 22 Hasil secara keseluruhan <i>e-learning</i> berguna dalam proses pembelajaran	76

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4. 1 Kurikulum Pengenalan Produk Bulldozer	41
Tabel 4. 2 Kurikulum Pengenalan Produk Excavator.....	42
Tabel 4. 3 Kurikulum Pengenalan Produk UD Truck.....	43
Tabel 4. 4 Kurikulum Pengenalan Produk Scania	44
Tabel 4. 5 Pemilihan <i>e-learning</i>	50
Tabel 4. 6 Rangkuman Siklus Prototipe.....	58
Tabel 5. 1 Hasil <i>Unit Testing</i>	60
Tabel 5. 2 Hasil <i>User Acceptance Test (UAT)</i>	62
Tabel 5. 3 Tabel Nilai Skala <i>Likert</i>	64
Tabel 5. 4 Rangkuman Hasil Survei	77
Tabel 6. 1 Perbandingan sebelum dan sesudah ada LMS	80