

**ANALISIS DAMPAK PROGRAM PELATIHAN SECARA *E-LEARNING*  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN  
PELAYANAN BEA DAN CUKAI GRESIK**

**SKRIPSI**



Oleh :  
MIFTACHUL AFKAR  
NIM 210301009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2024**

**ANALISIS DAMPAK PROGRAM PELATIHAN SECARA *E-LEARNING*  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PENGAWASAN DAN  
PELAYANAN BEA DAN CUKAI GRESIK**

**SKRIPSI**

Untuk menyusun skripsi pada Program Strata Satu (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :  
MIFTACHUL AFKAR  
NIM 210301009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2024**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian dengan judul “Analisis Dampak Program Pelatihan Secara *E-Learning* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik”. Proposal penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas perkuliahan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penulis berharap kepada Bapak/Ibu pengampu atau pembimbing berkenan meluangkan waktu untuk membimbing pembuatan proposal penelitian yang ditugaskan kepada mahasiswa dengan benar. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

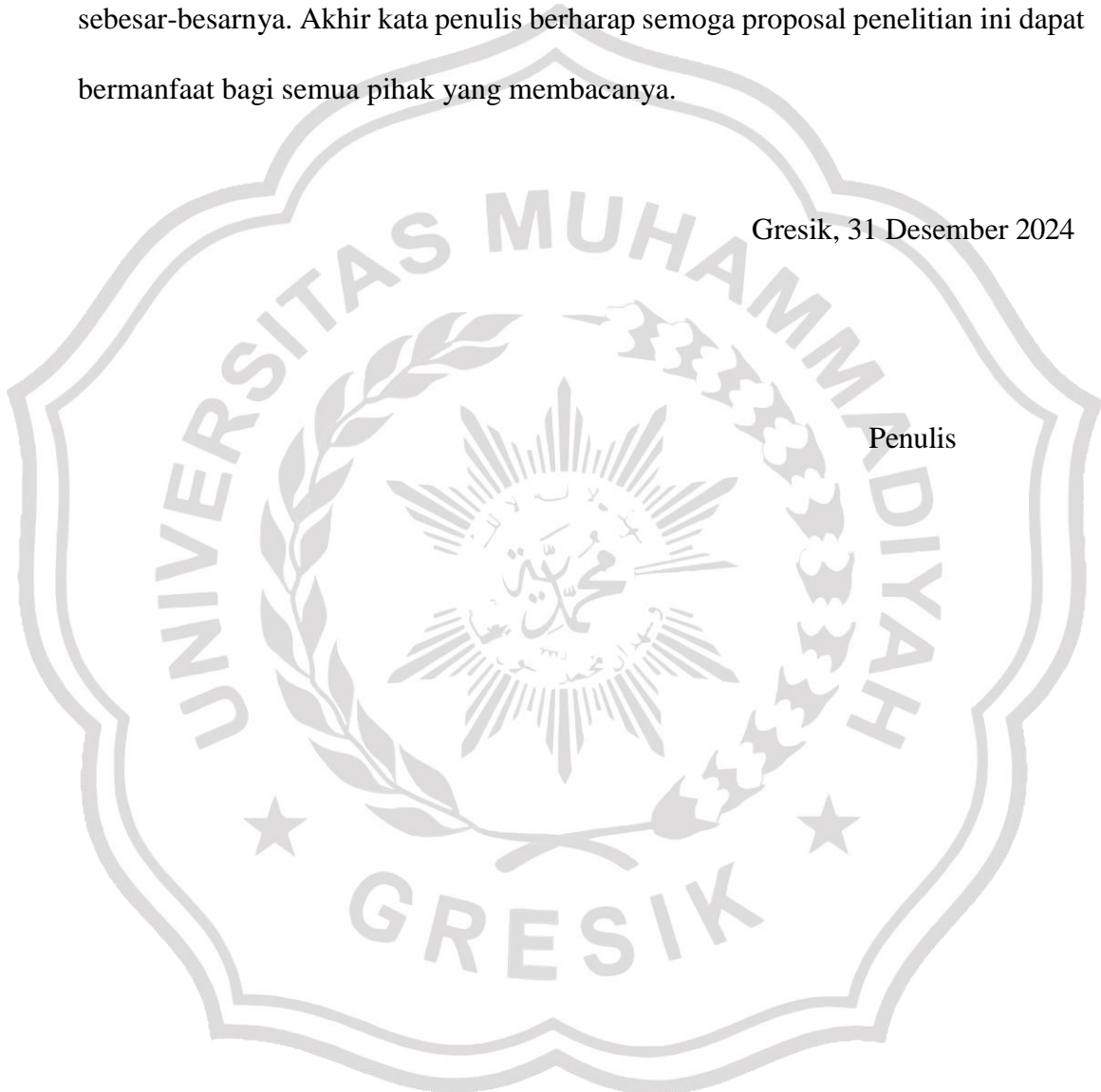
1. Nadhirotul Laily, S.Psi., M.Psi., Ph. D, Psikolog selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Tumirin, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Elok Vilantika, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Roziana Ainul Hidayati, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan dukungan kepada penulis.
5. Kedua orang tua, Bapak Yusron Fuadi dan Ibu Mudjinah yang telah memberikan doa dan dukungannya baik secara materil maupun secara non-materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan ini.

6. Bapak Wahjudi Adrijanto selaku Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa proposal penelitian ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu dengan kerendahan hati saya mohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kata penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Gresik, 31 Desember 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.1 Rumusan Masalah.....	16
1.2 Tujuan Penelitian .....	17
1.3 Manfaat Penelitian .....	17
1.4 Kesenjangan Fenomena .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	19
2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
2.2 Landasan Teori .....	24
2.2.1 Pelatihan .....	24
2.2.2 Tahapan Pelatihan .....	26
2.2.3 Indikator Pelatihan.....	28

2.2.4	Manfaat Pelatihan .....	32
2.2.5	Jenis Pelatihan .....	33
2.2.6	Pelatihan <i>E-learning</i> .....	33
2.2.7	Evaluasi Pelatihan .....	36
2.2.8	Dampak Pelatihan <i>E-Learning</i> Terhadap Kinerja .....	40
2.3	Kerangka Pemikiran .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	43
3.2	Lokasi Penelitian.....	43
3.3	Unit Analisis .....	44
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5	Teknik Analisis Data .....	47
3.6	Teknik Keabsahan Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1	Gambaran Subjek Penelitian.....	51
4.1.1	Profil Perusahaan.....	51
4.1.2	Visi dan Misi .....	53
4.1.3	Lokasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik	53
4.1.4	Struktur Organisasi.....	54
4.1.5	Penjelasan Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi .....	54
4.1.6	Deskripsi Informan Penelitian .....	64
4.1.7	Pelaksanaan Penelitian .....	67
4.2	Hasil Penelitian .....	67
4.2.1	Pengumpulan Data.....	68

4.2.2	Reduksi Data .....	69
4.2.3	Penyajian Data.....	76
4.2.4	Penarikan Kesimpulan.....	84
4.2.5	Keabsahan Data.....	87
4.3	Pembahasan .....	90
4.3.1	<i>On the Job Behaviour Change</i> .....	90
4.3.2	<i>New Knowledge and Skills Applied</i> .....	92
4.3.3	<i>Opinions and Attitude Expressed in Job Setting</i> .....	94
4.3.4	<i>Environment Change to Facilitate the Application of New Learning</i> 95	
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		100
5.1	Simpulan.....	100
5.2	Rekomendasi.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103
DAFTAR LAMPIRAN.....		107

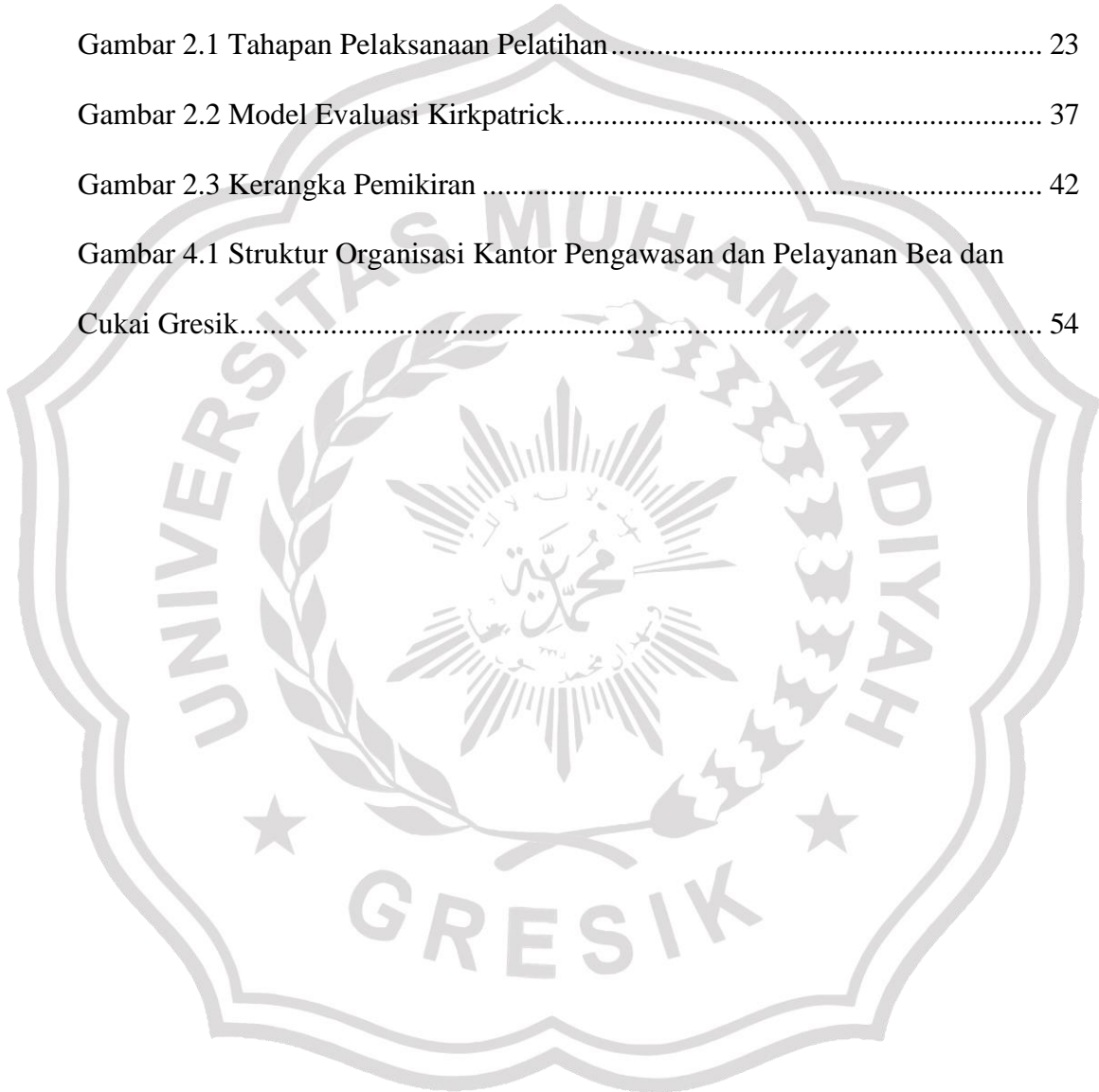
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Sebaran Pelatihan <i>E-learning</i> dan Jumlah Pegawai Yang Mengikuti per Unit.....	6
Tabel 1.2 Data Tema Pelatihan <i>E-learning</i> dan Jumlah Pegawai Yang Mengikuti7	
Tabel 1.3 Data Pemetaan Peserta Yang Mengikuti 2 Pelatihan .....	9
Tabel 1.4 Data Capaian Kinerja Pegawai Tahun 2023 Sebelum Mengikuti Program Pelatihan .....	11
Tabel 2.1 Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	22
Tabel 3.1 Data Sebaran Perwakilan Informan Masing-Masing Unit Kerja .....	44
Tabel 4.1 Data Informan .....	65
Tabel 4.2 Pernyataan Informan Terkait Perubahan Perilaku Kerja.....	76
Tabel 4.3 Pernyataan Informan Terkait Penerapan Pengetahuan Dan Keterampilan Baru .....	78
Tabel 4.4 Pernyataan Informan Terkait Pendapat Dan Sikap di Lingkungan Kerja .....	80
Tabel 4.5 Pernyataan Informan Terkait Perubahan Lingkungan Yang Dialami ...	82
Tabel 4.6 Progres Peningkatan Nilai Kinerja Pegawai .....	96



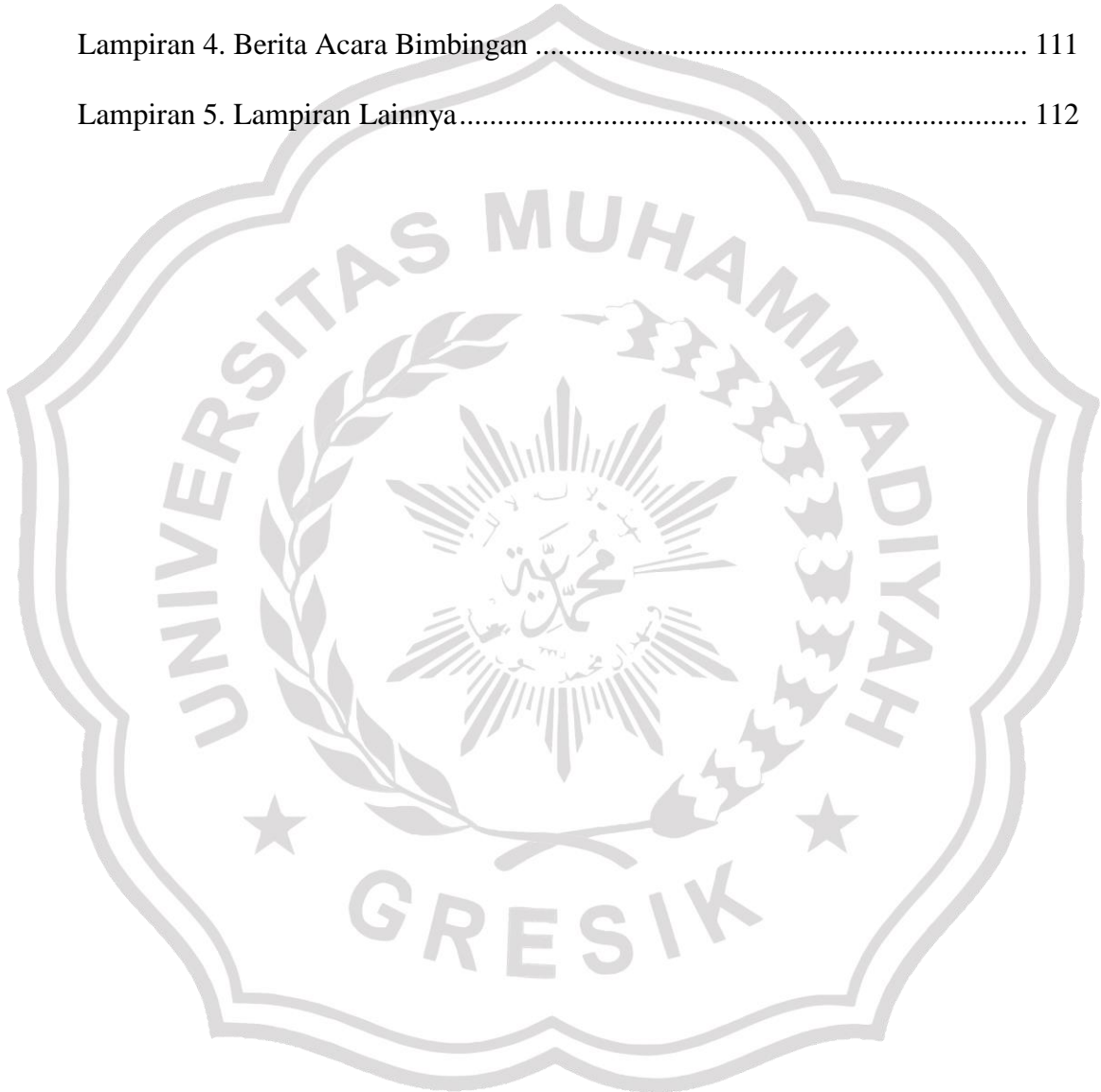
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pegawai Yang Mengikuti Pelatihan Secara <i>E-learning</i> .	5
Gambar 1.2 Kerangka Acuan Kerja Program Pelatihan Terkait Penjelasan Bentuk Evaluasi .....	11
Gambar 2.1 Tahapan Pelaksanaan Pelatihan.....	23
Gambar 2.2 Model Evaluasi Kirkpatrick.....	37
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara.....	107
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Skripsi.....	109
Lampiran 3. Surat Pemberitahuan Diterima.....	110
Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan .....	111
Lampiran 5. Lampiran Lainnya.....	112



Miftachul Afkar, 210301009, **Analisis Dampak Program Pelatihan Secara *E-Learning* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, 31 Desember 2024.

## ABSTRAK

Program pelatihan *e-learning* yang diselenggarakan oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik selama ini menerapkan evaluasi yang masih terbatas pada level 1 (kepuasan peserta) dan level 2 (peningkatan pengetahuan dan keterampilan) berdasarkan Model Evaluasi Donald Kirkpatrick. Sementara evaluasi level 3 (peningkatan kinerja pegawai) dan level 4 (peningkatan kinerja perusahaan) belum dilaksanakan secara komprehensif, sehingga efektivitas program pelatihan belum dapat dinilai secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan mengkaji implementasi program pelatihan *e-learning* di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Gresik dengan fokus pada evaluasi pasca pelatihan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap 13 orang pegawai yang telah mengikuti program pelatihan *e-learning* pada semester 1 tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan *e-learning* memberikan dampak positif, meliputi perubahan signifikan dalam cara berpikir dan perilaku kerja pegawai, penerapan pengetahuan baru yang relevan dan keterampilan teknis dalam pekerjaan, peningkatan sikap positif pegawai terhadap pekerjaan, serta kemampuan pegawai dalam mengatasi respon lingkungan atas implementasi program pelatihan. Dampak positif tersebut tercermin dari peningkatan Nilai Kinerja Pegawai dibandingkan sebelum mengikuti program pelatihan *e-learning*.

Kata Kunci: pelatihan *e-learning*, model evaluasi Kirkpatrick, evaluasi pasca pelatihan, kinerja pegawai

*Miftachul Afkar, 210301009, Analysis of the Impact of E-Learning Training Program on Employee Performance at the Gresik Customs and Excise Supervision and Service Office, Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Gresik, December 31, 2024.*

### **ABSTRACT**

*The e-learning training program conducted by the Gresik Customs and Excise Supervision and Service Office has implemented evaluations limited to level 1 (participant satisfaction) and level 2 (knowledge and skills improvement) based on Donald Kirkpatrick's Evaluation Model. Meanwhile, evaluations of level 3 (employee performance improvement) and level 4 (organizational performance improvement) have not been comprehensively implemented, making it impossible to assess the overall effectiveness of the training program. This research aims to examine the implementation of the e-learning training program at the Gresik Customs and Excise Supervision and Service Office, focusing on post-training evaluation using a qualitative descriptive approach. Data collection was conducted through interviews with 13 employees who participated in the e-learning training program in semester 1 of 2024. The results indicate that the e-learning training program has positive impacts, including significant changes in employees' thinking patterns and work behavior, application of relevant new knowledge and technical skills in their work, improved positive attitudes toward their jobs, and employees' ability to handle environmental responses to the training program implementation. These positive impacts are reflected in the improvement of Employee Performance Values compared to before participating in the e-learning training program.*

*Keywords: e-learning training, Kirkpatrick evaluation model, post-training evaluation, employee performance.*