



Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran (JP Manper)



Journal homepage: <http://ejournal.upi.edu/index.php/ipmanper>

Studi Komparatif *Training Satisfaction* pada Metode Pembelajaran *Offline & Online* Karyawan Perbankan

Putri Faizah Ameviasari *, Suryanto Suryanto

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran,

Jl. Raya Bandung Sumedang KM.21, Hegarmanah, Kec. Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Indonesia

*Correspondence: E-mail: putri19049@mail.unpad.ac.id

| ABSTRAK | ARTICLE INFO |
|---|--|
| <p>Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tingkat training satisfaction karyawan yang mengikuti training program branch manager di PT. Bank Mandiri Persero Tbk dengan metode offline dan online. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terhadap peserta training program branch manager PT Bank Mandiri Persero, Tbk yang mengikuti pelatihan secara offline dan onlines sebanyak 253 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa terdapat perbedaan antara tingkat training satisfaction melalui metode offline dan online dimana training satisfaction metode offline lebih tinggi dibandingkan training satisfaction metode online</p> <p>© 2024 Pendidikan Manajemen Perkantoran</p> | <p>Article History: <i>Submitted/Received 27 September 2023</i> <i>First Revised 15 November 2023</i> <i>Accepted 01 Januari 2024</i> <i>First Available online 10 Januari 2024</i> <i>Publication Date 10 Januari 2024</i></p> <hr/> <p>Keyword: <i>Offline Training;</i> <i>Online Training;</i> <i>Training Satisfaction.</i></p> |

1. PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang paling penting dalam mendukung kondisi ekonomi nasional. Melalui peran utamanya yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat untuk pembiayaan di berbagai jenis usaha baik untuk tujuan produksi, investasi maupun konsumsi, perbankan nasional telah dan akan terus menjalankan perannya untuk mendukung pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan. Walaupun perannya sangat strategis, namun industri perbankan juga masih menghadapi tantangan yang cukup berat saat ini.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan bahwa saat ini perbankan menghadapi 5 tantangan besar yang menuntut industri ini untuk terus memperbaiki diri. Pertama, respons dari kebijakan pasca pandemi Covid-19. Kedua, tantangan volatility, uncertainty, complexity, dan ambiguity (VUCA) yang akan dihadapkan pada volatilitas harga oleh tensi geopolitik antara negara maju yang masih tinggi, ketidakpastian rantai pasok global, serta kenaikan inflasi karena harga komoditas dan energi yang melonjak. Ketiga, kekhawatiran timbulnya fenomena ekonomi akibat kebijakan dikarenakan inflasi yang belum stabil, suku bunga tinggi dan terjadinya perlambatan ekonomi. Keempat, perkembangan teknologi yang pesat seperti metaverse hingga kripto sehingga perlu disadari pentingnya kesiapan pada people atau Sumber Daya Manusia (SDM). Kelima, adanya tuntutan untuk meninjau kembali bisnis perbankan agar seiring dengan prinsip keberlanjutan (SDGs) akibat perubahan iklim yang tidak menentu (Prakoso, 2022).

Salah satu tantangan di atas yang dapat dipahami adalah terkait people atau SDM. Disadari bahwa SDM merupakan faktor utama dalam proses pengembangan dan pencapaian tujuan sebuah perusahaan. Oleh sebab itu, hal yang penting untuk diperhatikan bahwa pengelolaannya harus dilakukan secara baik. Pembekalan SDM dilakukan melalui training yang memiliki peran strategis bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan nilai kompetitifnya. Mengutip (Muhammad, 2012) menyatakan bahwa dunia bisnis saat ini sangat dinamis dan aktivitasnya cukup menantang, perusahaan harus mementingkan training bagi para karyawannya agar dapat memberikan kontribusi yang terbaik. Dalam hal ini, training tidak hanya membawa peningkatan keterampilan dan pengetahuan seorang karyawan, namun juga perubahan pada perilakunya. Maka, training dapat menjadi investasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas karyawan hingga kepuasan pelanggan yang dapat membantu pertumbuhan bisnis.

Adapun hal-hal yang mendukung pelaksanaan training dalam sebuah perusahaan yaitu tempat, fasilitas, sarana dan prasarana, metode dan media pembelajaran, serta instruktur atau narasumber (Pribadi, 2020). Dalam hal metode dan media pembelajaran, telah dikenal istilah training offline dan online. Beberapa tahun yang lalu training offline menjadi prioritas pilihan perusahaan. Tapi, ketika pandemi muncul, kondisinya berubah. Teknologi mendorong inovasi dalam metode training karyawan secara online. Maka, penting bagi perusahaan untuk dapat memastikan kualitas yang baik dalam penyelenggaraan training yang bersifat offline dan online sehingga bisa mendukung kebutuhan kompetensi para karyawan sehingga didapatkan reaksi positif dari para karyawan. Kualitas training yang baik dapat direpresentasikan dengan pendekatan kajian terhadap training satisfaction yang akan menjadi topik penelitian ini.

Seiring berkembangnya industri perbankan, saat ini banyak perusahaan yang telah secara berkala mengembangkan pusat pengelolaan SDM menjadi Corporate University. Tujuan utama Corporate University sendiri yaitu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk belajar secara berkesinambungan untuk memastikan efisiensi kerja yang tinggi dan mencapai

tujuan strategis perusahaan dengan menciptakan sistem akumulasi pengetahuan yang efektif dan sistem pembelajaran organisasi yang disatukan oleh konsep yang sama sesuai dengan strategi pengembangan organisasi (Lytovchenko, 2016).

Studi ini melakukan identifikasi tingkat kepuasan training atau training satisfaction karyawan untuk menghasilkan sebuah panduan bagi perancang/penyusun training baik yang berbasis online maupun offline. Penelitian ini hanya akan dilakukan kajiannya pada training program branch manager di Bank Mandiri yang difasilitasi oleh Mandiri University.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Training Satisfaction*

Pendekatan training satisfaction diturunkan dari teori customer satisfaction, yang dikemukakan oleh (Cardozo, 1965) dalam (Wu, Y. C., et al, 2015). Kepuasan training atau pembelajaran merupakan dampak dari proses yang telah terjadi selama belajar mengajar yang diikuti oleh peserta training. Selain itu, kepuasan juga dapat dipandang sebagai hasil perbandingan antara harapan dan layanan yang dirasakan dengan kesenangan atau ketidaksenangan (Oliver, 1999) dikutip dalam (Wu, Y. C., et al, 2015). Pada dasarnya, teori training satisfaction menganggap bahwa peserta training adalah konsumen dari produk pendidikan dan mereka memiliki hak untuk berinvestasi di lembaga pendidikan atau pihak pelaksana training.

Berdasarkan (Knight, 2002) dalam (Wu, Y. C., et al, 2015) menyatakan bahwa kepuasan dan keberhasilan peserta training dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas pengajaran, dan kualitas keterlibatan dalam lingkungan belajar. Dalam kaitannya, definisi kepuasan pelatihan kerja atau training satisfaction menurut Huang, Wen-Rou (2019) didefinisikan sebagai bagaimana perasaan orang tentang aspek-aspek pelatihan kerja yang mereka terima yang berarti sejauh mana orang menyukai atau tidak menyukai serangkaian kegiatan yang direncanakan atau tidak menyukai serangkaian kegiatan terencana yang diselenggarakan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diberikan secara efektif.

Menurut Job training satisfaction, job satisfaction, and job performance oleh Huang, Wen-Rou (2019) terdapat empat dimensi pengukuran training satisfaction sebagai berikut:

1. *Session*: Yaitu kecukupan durasi waktu pelatihan yang disediakan selama kegiatan pelatihan.
2. *Content*: Berkaitan dengan isi konten yang sesuai dengan tujuan pembelajaran.
3. *Trainer*: Kualitas berdasarkan performa dan pengetahuan pengajar pelatihan yang berfokus pada interaksi terhadap para peserta pelatihan.
4. *Learning Transfer*: Berkaitan dengan proses penyampaian pembelajaran selama kegiatan pelatihan.

2.2. Metode Pembelajaran *Offline*

Sebuah bentuk program pelatihan, dimana materi, waktu serta lokasi pelatihan ditentukan berdasarkan kebutuhan para peserta dan perusahaan disebut sebagai in-house training. Menurut istilahnya "In house" berarti kegiatan internal yang dilakukan oleh karyawan dari perusahaan, sedangkan "training" berarti pembelajaran keterampilan, pengetahuan dan sikap yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas karyawan. Definisi in-house training menurut Basri dan Rusdiana (2015: 227) merupakan program pelatihan yang

dilakukan di lokasi peserta pelatihan dengan mengoptimalkan fasilitas yang ada. Pelatihan ini menggunakan peralatan kerja dengan materi yang berhubungan dengan pekerjaan yang karyawan hadapi. Tujuan dari in-house training untuk meningkatkan kualitas karyawan perusahaan agar dapat mendukung pencapaian sasaran yang telah ditentukan. Adapun sasaran in-house training dapat membangun interaksi antar peserta pelatihan di lingkungan kerja terkait termasuk dapat mempererat rasa integritas atau kekeluargaan, meningkatkan motivasi para peserta pelatihan dan pengajar sehingga dapat membiasakan budaya pembelajaran yang berkelanjutan, serta memberi kesempatan peserta pelatihan dalam melakukan eksplorasi permasalahan dalam pekerjaan yang dihadapi di lapangan sehingga dapat dirumuskan solusi sebagai pemecahannya secara bersama-sama sebagai peningkatan efektivitas kerja (Basri dan Rusdiana, 2015: 226-227).

2.3. Metode Pembelajaran Online

Pembelajaran online atau istilah lain yang umum diketahui pembelajaran jarak jauh (learning distance) merupakan salah satu fakta dari kemajuan teknologi yang sangat pesat. Sistem online membuat proses pembelajaran menjadi lebih mudah meskipun dari jarak jauh. Penggunaan teknologi dapat memudahkan mahasiswa untuk melakukan proses pembelajaran secara keseluruhan secara online dengan tetap bersosialisasi dengan teman sekelas. Pembelajaran online menjadi sebuah tren saat ini dan dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif pembelajaran. Hal ini dikarenakan Online learning atau pembelajaran daring merupakan sistem yang dapat memfasilitasi peserta belajar yang lebih luas, lebih banyak, dan beragam (Riyana, C : 2019).

Terdapat beberapa definisi pembelajaran online berdasarkan penelitian terdahulu, antara lain menurut Pohan (2020: 2) menyatakan definisi pembelajaran online merupakan pembelajaran yang dilakukan melalui jaringan dimana instruksi dan peserta belajar tidak bertatap muka secara langsung. Sedangkan, menurut Yanti dan Nurhofifah (2020: 104) menyatakan pembelajaran online adalah aktivitas alternatif pembelajaran peserta belajar yang mengadaptasi proses pembelajaran dikelas agar tetap berjalan dengan baik. Serta pendapat lain menurut Rumengan et al (2019: 303) menyatakan pembelajaran online merupakan implementasi pendidikan atau pembelajaran jarak jauh dengan tujuan agar pembelajaran yang bermutu dapat diakses secara rata oleh peserta belajar.

3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Deskriptif komparatif yaitu melalui pengkajian perbandingan training satisfaction pada training online & offline. Sumber data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada para karyawan peserta training program branch manager di Bank Mandiri. Kuesioner tersebut mengenai training satisfaction melalui metode offline dan online yang terdiri dari 14 item pertanyaan yang mencakup 4 indikator. Adapun kuesioner tersebut dibagikan kepada 253 karyawan yang merupakan jumlah karyawan pada program training branch manager tahun 2023. Teknik analisis data dipaparkan menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengetahui gambaran dari jawaban responden pada penelitian ini dan menggunakan Uji Paired Sample T Test untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan training satisfaction antara model pembelajaran offline dan online. Terdapat interpretasi sebagai ukuran dari deskripsi variabel yaitu menggunakan kategori interval hasil analisis sebagai berikut.

Tabel 1. Kategori Interval Hasil Analisis

| Kategori | Interval |
|-------------------|----------------|
| Sangat Baik | 16,6% – 30,5% |
| Baik | >30,5% – 44,4% |
| Cukup Baik | >44,4% – 58,3% |
| Kurang Baik | >58,3% – 72,2% |
| Tidak Baik | >72,2% – 86,1% |
| Sangat Tidak Baik | >86,1% – 100% |

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Dimensi Session

Tabel 2. Mean Dimensi Session Pada Training Offline

| Pernyataan | Mean | Presentase |
|---|------|------------|
| Kecukupan Waktu <i>Training</i> | 5.32 | 88.6% |
| Kecukupan Waktu Pengerjaan Tugas/Test Pada <i>Training</i> | 5.28 | 88% |
| Total rata-rata indeks | 5.3 | 88.3% |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan diatas, dapat dinyatakan bahwa kecukupan waktu selama training offline berlangsung yang dirasakan karyawan dinilai sangat baik. Hal ini berarti training dengan metode offline telah menyediakan waktu yang memadai dengan durasi proses karyawan dalam memahami semua materi yang disampaikan dan juga dalam mengerjakan tugas/test pada training. Sedangkan, berdasarkan hasil analisis rata-rata dimensi session pada training online sebagai berikut.

Tabel 3. Mean Dimensi Session Pada Training Online

| Pernyataan | Mean | % |
|--|------|-------|
| Kecukupan Waktu <i>Training</i> | 4.03 | 67.1% |
| Kecukupan Waktu Pengerjaan Tugas/Test Pada <i>Training</i> | 4.50 | 75% |
| Total rata-rata indeks | 4.26 | 71% |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Karyawan beranggapan cenderung belum cukup puas dalam menilai dimensi session pada training online namun tidak sebaik pada training offline. Ditemukan ketimpangan pendapat dimana training offline dinilai lebih tinggi dibanding dengan training online. Kecukupan dimensi session pada training online dikatakan cukup baik, namun perlu diperbaiki lagi agar kecukupan waktu lebih memadai dengan tujuan training saat dilaksanakan melalui metode online dengan mempertimbangkan tugas pekerjaan para karyawan. Terlebih, melalui metode online yang dilakukan tanpa pengawasan secara langsung memungkinkan karyawan melakukan multi-tasking sehingga karyawan akan kehilangan fokusnya dan tidak memahami secara detail materi yang disampaikan saat training.

4.2 Analisis Dimensi Content**Tabel 4.** Mean Dimensi Content Pada Training Offline

| Pernyataan | Mean | % |
|---|-------------|----------|
| Pemahaman atas materi <i>training</i> | 5.46 | 91% |
| Manfaat <i>training</i> untuk mendukung pekerjaan | 5.50 | 91.6% |
| Penyajian materi <i>training</i> | 5.46 | 91% |
| Kesesuaian materi <i>training</i> dengan yang diharapkan | 5.43 | 90.5% |
| Total rata-rata indeks | 5.46 | 91% |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan garis kontinom tersebut dapat dinyatakan rata-rata dari dimensi content pada training offline yang dinilai karyawan cenderung sangat baik. Hal ini mengartikan Mandiri University berhasil dalam melaksanakan training offline yang memfasilitasi kebutuhan para karyawan, baik dalam pemahaman terhadap training maupun pemahaman yang mendukung karyawan terhadap pekerjaan mereka. Sementara, berdasarkan hasil analisis rata-rata dimensi content pada training online sebagai berikut.

Tabel 5. Mean Dimensi Content Pada Training Online

| Pernyataan | Mean | % |
|---|-------------|----------|
| Pemahaman atas materi <i>training</i> | 3.96 | 66% |
| Manfaat <i>training</i> untuk mendukung pekerjaan | 4.18 | 69.6% |
| Penyajian materi <i>training</i> | 4.43 | 73.8% |
| Kesesuaian materi <i>training</i> dengan yang diharapkan | 4.44 | 74% |
| Total rata-rata indeks | 4.25 | 70.8% |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Karyawan beranggapan cenderung merasa belum cukup puas dalam menilai dimensi content pada training online, hal tersebut tidak sebaik pada training offline. Hasil rata-rata penilaian dimensi content dari karyawan pada training offline lebih tinggi daripada training online. Penyajian materi pada training online dikatakan cukup baik, namun diperlukannya perbaikan lagi agar dapat sesuai dengan harapan karyawan dalam mendukung pekerjaannya, khususnya melalui metode online. Metode online yang dilakukan dengan jarak jauh memungkinkan karyawan jenuh dan bingung karena materi yang disampaikan kurang melibatkan praktik secara langsung dari materi yang telah diajarkan. Hal ini akan berdampak pada pekerjaan karyawan di tempat kerja karena menurut praktiknya karyawan tidak hanya berpaku pada materi saja. Selain itu, pemberian materi yang up-to-date mengenai kondisi terkini perusahaan juga akan membantu karyawan untuk dapat beradaptasi dengan kondisi di lapangan.

4.3 Analisis Dimensi Trainer

Tabel 6. Mean Dimensi Trainer Pada Training Offline

| Pernyataan | Mean | % |
|---|-------------|--------------|
| Pemahaman dan penguasaan materi dari instruktur | 5.50 | 91.6% |
| Kemampuan instruktur memahami dan menjawab pertanyaan | 5.49 | 91.5% |
| Sikap dan antusiasme instruktur dalam mengajar | 5.44 | 90.6% |
| Rekomendasi instruktur ke pihak lain | 5.50 | 91.6% |
| Total rata-rata indeks | 5.48 | 91.3% |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan garis kontinom tersebut menunjukkan hasil yang didapatkan sangat baik. Karyawan cenderung merasakan puas terhadap dimensi trainer pada training offline. Kemampuan trainer dalam memberi pemahaman dinilai efektif dan menarik. Hal ini dikarenakan trainer berhasil dalam menunjukkan sikap antusiasnya dan menguasai teknik pembelajaran secara offline di kelas dengan baik sehingga dapat meyakinkan para karyawan dalam menerima materi yang disampaikan secara efektif. Sementara, berdasarkan hasil analisis rata-rata dimensi content pada training online sebagai berikut.

Tabel 7. Mean Dimensi Trainer Pada Training Online

| Pernyataan | Mean | % |
|---|-------------|------------|
| Pemahaman dan penguasaan materi dari instruktur | 4.57 | 76.2% |
| Kemampuan instruktur memahami dan menjawab pertanyaan | 4.75 | 79.2% |
| Sikap dan antusiasme instruktur dalam mengajar | 4.54 | 75.6% |
| Rekomendasi instruktur ke pihak lain | 4.37 | 72.8% |
| Total rata-rata indeks | 4.56 | 76% |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil dimensi trainer pada training online dinyatakan baik. Hal ini menunjukkan perbedaan dengan training offline yang memiliki rata-rata hasil lebih tinggi dibandingkan dengan training online. Pada metode training online, trainer harus mampu menunjukkan sikap antusiasnya dan menciptakan suasana training online yang menarik dengan pendekatan seperti kondisi training offline di kelas dimana karyawan sebagai peserta training merasa dapat dijangkau oleh trainer. Selain itu, penguasaan materi dan teknik pembelajaran oleh trainer secara online juga menjadi aspek yang sangat berpengaruh dalam mendapatkan kepuasan training online pada karyawan.

4.4 Analisis Dimensi Learning Transfer

Tabel 8. Mean Dimensi Learning Transfer Pada Training Offline

| Pernyataan | Mean | % |
|---|-------------|--------------|
| Kejelasan dan sistematika dalam menyampaikan materi | 5.50 | 91.6% |
| Interaksi Instruktur dengan peserta | 5.55 | 92.5% |
| Penguasaan instruktur dengan media pembelajaran | 5.47 | 91.2% |
| Fasilitas & sarana pendukung pelatihan | 5.49 | 91.5% |
| Total rata-rata indeks | 5.50 | 91.6% |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan diatas, dapat dinyatakan bahwa learning transfer selama training offline berlangsung yang dirasakan karyawan dinilai sangat baik. Desain pembelajaran yang diciptakan berhasil dalam membangun komunikasi dua arah antara trainer dan para karyawan melalui diskusi bersama terkait contoh kasus yang dilakukan secara bersamaan di kelas secara langsung sehingga pembelajaran berjalan secara interaktif. Proses pembelajaran yang melibatkan kolaborasi yang baik antara trainer dan karyawan memberikan kepuasan bagi karyawan selaku peserta training. Sistematika training yang jelas dan didukung dengan fasilitas secara offline juga memberikan pengalaman belajar yang baik sesuai dengan tujuan pembelajaran. Sedangkan, menurut hasil analisis rata-rata dimensi learning transfer pada training online sebagai berikut.

Tabel 9. Mean Dimensi Learning Transfer Pada Training Online

| Pernyataan | Mean | Presentase |
|---|-------------|--------------|
| Kejelasan dan sistematika dalam menyampaikan materi | 4.50 | 75% |
| Interaksi Instruktur dengan peserta | 3.97 | 66.2% |
| Penguasaan instruktur dengan media pembelajaran | 4.55 | 75.8% |
| Fasilitas & sarana pendukung pelatihan | 4.21 | 70.2% |
| Total rata-rata indeks | 4.31 | 71.8% |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil dimensi learning transfer pada training online dinyatakan cukup baik. Hal ini menunjukkan perbedaan dengan training offline yang memiliki rata-rata hasil lebih tinggi. Metode training online menuntut perencanaan desain pembelajaran yang dapat membangun interaksi yang kolaboratif walaupun dilakukan dari jarak jauh melalui pemahaman trainer dalam teknik mengajar yang baik seperti melakukan sesi ice breaking, diskusi, games hingga tanya jawab. Selain itu, faktor dari trainer juga harus memahami dan menguasai desain pembelajaran melalui tools yang akan digunakan dan juga materi yang akan disampaikan dengan baik agar dapat mendukung efektivitas proses pembelajaran, khususnya pada metode training online yang menggunakan teknologi sebagai fasilitas dan sarana training secara online.

4.5 Uji-T Training Satisfaction Metode Online & Offline

Uji-T Dimensi Session

1. Kecukupan Waktu Training.

Tabel 10. Paired Samples T-Test pada Kecukupan Waktu Training

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 6.549 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 6.549 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan kecukupan waktu training melalui metode offline yang dirasakan oleh responden sudah sesuai dengan tujuan training dibandingkan dengan training melalui metode online.

2. Kecukupan Waktu Pengerjaan Tugas/Test Pada Training.

Tabel 11. Paired Samples T-Test pada Kecukupan Waktu Pengerjaan Test

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 4.475 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 4.475 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan kecukupan waktu pengerjaan tugas/test pada training offline yang dirasakan oleh responden sudah sesuai dibandingkan dengan training online.

Uji T Dimensi Content

1. Pemahaman Atas Materi Training

Tabel 12. Paired Samples T-Test pada Pemahaman Atas Materi Training

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 7.864 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 7.864 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan pemahaman responden atas materi training yang disampaikan pada training offline tergolong baik dibandingkan dengan training online.

2. Manfaat Training untuk Mendukung Pekerjaan

Tabel 13. Paired Samples T-Test pada Manfaat Training

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 6.887 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 6.887 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini menunjukkan manfaat training dapat mendukung pekerjaan responden melalui training offline dibandingkan dengan training online.

3. Penyajian Materi Training

Tabel 14. Paired Samples T-Test pada Penyajian Materi Training

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 6.601 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 6.601 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini menunjukkan penyajian materi training yang disampaikan pada training offline tergolong baik dibandingkan dengan training online.

4. Kesesuaian Materi Training dengan yang diharapkan

Tabel 15. Paired Samples T-Test pada Kesesuaian Materi Training

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 5.815 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 5.815 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan kesesuaian materi training yang disampaikan sesuai dengan harapan responden pada training offline dibandingkan training online.

Uji T Dimensi Trainer

1. Pemahaman dan Penguasaan Materi dari Instruktur

Tabel 16. Paired Samples T-Test pada Pemahaman Instruktur

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 6.214 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 6.214 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tersebut tergolong baik pada training metode offline dibandingkan metode online.

2. Kemampuan Instruktur Memahami dan Menjawab Pertanyaan

Tabel 17. Paired Samples T- Test pada Kemampuan Instruktur

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 5.372 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 5.372 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tersebut tergolong baik pada training metode offline dibandingkan metode online.

3. Sikap Dan Antusiasme Instruktur dalam Mengajar

Tabel 18. Paired Samples T-Test pada Sikap Instruktur

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 6.381 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 6.381 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan bahwa aspek tersebut tergolong baik pada training metode offline dibandingkan metode online.

4. Rekomendasi Instruktur ke Pihak Lain

Tabel 19. Paired Samples T-Test pada Rekomendasi Instruktur

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 7.113 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 7.113 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan bahwa aspek tersebut tergolong baik pada training metode offline dibandingkan metode online.

Uji T Dimensi Learning Transfer

1. Kejelasan dan Sistematika dalam Menyampaikan Materi

Tabel 20. Paired Samples T-Test pada Kejelasan Materi

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 6.421 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 6.421 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan bahwa aspek tersebut tergolong baik pada training metode offline dibandingkan metode online.

2. Interaksi Instruktur dengan Peserta

Tabel 21 Paired Samples T-Test pada Interaksi Peserta

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 8.644 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 8.644 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan bahwa aspek tersebut tergolong baik pada training metode offline dibandingkan metode online.

3. Penguasaan Instruktur dengan Media Pembelajaran

Tabel 22. Paired Samples T-Test pada Media Pembelajaran

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 5.804 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 5.804 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel

yaitu 0,678. Hal ini mengartikan bahwa aspek tersebut tergolong baik pada training metode offline dibandingkan metode online.

4. Fasilitas & Sarana Pendukung Pelatihan

Tabel 23 Paired Samples T-Test pada Fasilitas

| Pair | t |
|------------------|-------|
| Offline - Online | 7.864 |

Sumber: Pengolahan Data Penulis (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menyatakan bahwa nilai t sebesar 7.864 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka, didapatkan hasil t hitung tersebut adalah lebih besar dari t tabel yaitu 0,678. Hal ini mengartikan bahwa aspek tersebut tergolong baik pada training metode offline dibandingkan metode online.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan pada penelitian terhadap signifikan training satisfaction antara model pembelajaran training offline dan online di PT. Bank Mandiri Persero Tbk. dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan tingkat rata-rata training satisfaction antara model pembelajaran training offline dan online di PT. Bank Mandiri Persero Tbk. oleh Mandiri University yang mana ditunjukkan bahwa training satisfaction pada metode offline lebih tinggi dibanding dengan metode online, serta diketahui tingkat tertinggi berada pada training satisfaction melalui metode offline yaitu learning transfer, sedangkan tingkat terendah berada pada training satisfaction melalui metode online yaitu dimensi content yang perlu ditingkatkan.

6. CATATAN PENULIS

Para penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait penerbitan artikel ini. Penulis menegaskan bahwa artikel ini bebas dari plagiarisme.

7. REFERENSI

- ABDUL, H. (2015). Training intervention and strategies for positive learning transfer. *Training, 11*.
- Abidin, Z. (2017). Penerapan pemilihan media pembelajaran. *Edcomtech: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan, 1(1), 9-20*.
- A. Muri Yusuf. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Basri, H., & Rusdiana, A. (2015). *Manajemen Pendidikan & Pelatihan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bolatov, A. K., Seisembekov, T. Z., Askarova, A. Z., Baikanova, R. K., Smailova, D. S., & Fabbro, E. (2021). Online-learning due to COVID-19 improved mental health among medical students. *Medical science educator, 31(1), 183-192*.
- Fajriah, F. (2019). Pengaruh Pengembangan E-Learning terhadap Prestasi Belajar Siswa SMP Kota Semarang. *Journal of Curriculum Indonesia, 2(1), 1-6*.
- Fisher, Steven A. & Gary B. Frank, "Gaining the Most from Your Training Dollars: A System Approach to Staff," *National Public Accountant, March, 1992, hal. 18-21*.

- Gayed, A., Tan, L., LaMontagne, A. D., Milner, A., Deady, M., Milligan-Saville, J. S., ... & Harvey, S. B. (2019). A comparison of face-to-face and online training in improving managers' confidence to support the mental health of workers. *Internet interventions*, 18, 100258.
- Hidapenta, D., Rohmah, H. N., Juliantika, J., & Windayana, H. (2022). Strategi Guru Dalam Menjalankan Kegiatan Pembelajaran Di Masa Pandemi. *Naturalistic: Jurnal Kajian dan Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, 7(1), 1298-1303.
- Hutami, E. R. (2021). Kendala Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Bagi Siswa Sd, Guru, Dan Orangtua. *Jurnal Ilmiah WUNY*, 3(1).
- Lytovchenko, I. (2016). Corporate University as a Form of Employee Training and Development in American Companies. *Advanced Education* (5).
- Mathis, Robert L., dan John Harold Jackson, 2013, *Human Resources Management*, Thomson Learning.
- Maudiarti, S. (2018). Penerapan e-learning di perguruan tinggi. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 32(1), 51-66.
- Mawardi, M. (2014). Keefektifan Desain Pembelajaran Berbasis E-Learning Dalam Menumbuhkan Kemandirian Dan Hasil Belajar Mahasiswa. *Prosiding Ilmu Pendidikan*, 1(1).
- Pakpahan, R., & Fitriani, Y. (2020). Analisa pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran jarak jauh di tengah pandemi virus corona covid-19. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 4(2), 30-36.
- Pohan, A. F. (2020). *Konsep pembelajaran daring berbasis pendekatan ilmiah*. CV. Sarnu Untung.
- Priansa, Donni. Juni. (2018). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Firsada, Muhammad Agung.
- Radjab, Eny. dan Jam'an, Andi. 2017. "*Metodologi Penelitian Bisnis*". Lembaga Perpustakaan dan Penerbit Universitas Muhammadiyah Makasar, Makasar.
- Riadi Edi. 2016. "*Statistika Penelitian Analisis Manual dan IBM SPSS*", Yogyakarta: Andi.
- Riyana, C. (2019). *Produksi bahan pembelajaran berbasis online*. Universitas Terbuka, 3.
- Rumengan, I. M., Lumenta, A. S., & Paturusi, S. D. (2019). Pembelajaran Daring Pendidikan dan Pelatihan Aparatur Sipil Negara Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Papua Barat. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(3), 303-312.
- Sekaran, Uma., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th Ed)*. United Kingdom: Wiley.
- Suparyadi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Andi.
- Supriati. 2015. *Metode Penelitian*. Bandung: Labkat Press Unikom.
- Wang, C., Hsu, H. C. K., Bonem, E. M., Moss, J. D., Yu, S., Nelson, D. B., & Levesque-Bristol, C. (2019). Need satisfaction and need dissatisfaction: A comparative study of online and face-to-face learning contexts. *Computers in Human Behavior*, 95, 114-125.

- Wu, Y. C., Hsieh, L. F., & Lu, J. J. (2015). What's the relationship between learning satisfaction and continuing learning intention?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 191, 2849-2854.
- Yahman, Y. (2020). Online Training Evaluation in Character Building of Training Participants. *Jurnal Prajaiswara*, 1(1), 91-113.
- Yanti, L. (2020). Pengaruh penggunaan strategi Giving Question and Getting Answer pada pembelajaran daring biologi via whatsapp. *ALVEOLI: Jurnal Pendidikan Biologi*, 1(2), 101-108.
- Zhou, K., Yang, J., Loy, C. C., & Liu, Z. (2022). Learning to prompt for vision-language models. *International Journal of Computer Vision*, 130(9), 2337-2348.
- Farahmandian, S., Minavand, H., & Afshardost, M. (2013). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Business and Management*, 12(4), 65-74.