

ANALISIS PELATIHAN BERBASIS TEKNOLOGI SEBAGAI UPAYA PENGEMBANGAN HUMAN CAPITAL DI ERA DIGITAL PADA KANTOR PUSAT PT BANK SULUTGO

Fatmawati Marlina Lasimpala¹, Muhammad Yusuf²

*Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia)¹
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia²*

E-mail: fatmawatilasimpala23@gmail.com

Abstract: *Digital transformation has brought significant changes in the banking world, including in human resource (HR) development strategies. This study aims to analyze technology-based training as an effort to develop human resources in the digital era at the head office of PT. Bank SulutGo. This study focuses on how technology-based training programs are implemented and the challenges faced in their implementation. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out through in-depth interviews with key informants and main informants from the training and development section, as well as supporting informants from the compliance section where the researcher was interned. In addition, non-participant observation and documentation studies were also used to support the analysis. Process was carried out using the Miles and Huberman model which includes data reduction, data presentation, and data verification. The result of the study indicate that technology-based training at PT. Bank SulutGo has been accordance with the needs of digital transformation as stated in the OJK blueprint and the bank's internal policies field, especially through digital platforms. The implementation of this training has been proven to be able to increase productivity, operational efficiency, and employee readiness in facing the challenges of the increasingly digitalized banking industry. However, this study also found several major challenges include resistance from some employees who still find it difficult to adapt to technology, limited digital infrastructure, and the need to develop a more comprehensive evaluation system to measure the long-term impact of training. Thus, this study confirms that technology-based training is an effective strategy in developing human resources in the digital era. However, its success is highly dependent on the readiness of the organization in managing change, both in terms of human resources and technology infrastructure.*

Keywords: *Technology-Based Training; Human Resources; Digital Transformation; Banking; PT Bank Sulutgo*

Abstrak: Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam dunia perbankan, termasuk dalam strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelatihan berbasis teknologi sebagai upaya pengembangan human capital di era digital pada Kantor Pusat PT Bank SulutGo. Penelitian ini berfokus pada bagaimana program pelatihan berbasis teknologi diterapkan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan utama dari departemen pelatihan dan pengembangan, serta informan pendukung dari divisi kepatuhan tempat peneliti magang. Selain itu, observasi non-partisipan dan studi dokumentasi juga digunakan untuk mendukung analisis. Proses analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berbasis teknologi di PT Bank SulutGo didasarkan pada kebutuhan transformasi digital yang diatur dalam blueprint OJK serta kebijakan internal bank. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam bidang digital, terutama melalui pelatihan digital mindset, analytical thinking, dan e-learning berbasis platform digital. Implementasi pelatihan ini terbukti meningkatkan produktivitas, efisiensi operasional, serta kesiapan pegawai dalam menghadapi tantangan industri perbankan yang semakin terdigitalisasi. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan utama dalam penerapan pelatihan berbasis teknologi. Tantangan tersebut meliputi resistensi dari beberapa pegawai yang masih sulit beradaptasi dengan teknologi, keterbatasan infrastruktur digital, serta perlunya pengembangan sistem evaluasi yang lebih komprehensif untuk mengukur dampak jangka panjang pelatihan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pelatihan berbasis teknologi merupakan strategi yang efektif dalam pengembangan human capital

di era digital. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun infrastruktur teknologi.

Kata Kunci: Pelatihan Berbasis Teknologi; Human Capital; Transformasi Digital; Perbankan; PT Bank Sulutgo

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah membawa perubahan mendasar pada industri perbankan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Perubahan ini mencakup digitalisasi proses operasional dan layanan, serta memengaruhi strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) atau human capital. Dalam sektor perbankan, baik nasional maupun daerah menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan daya saing ditengah pesarnya perkembangan teknologi dan persaingan semakin ketat. Menurut data Bank Indonesia (2022), transformasi digital di sektor perbankan mengalami percepatan dengan pertumbuhan transaksi digital sebesar 31,3% secara tahunan. Sebanyak 92,2% institusi perbankan telah mengadopsi platform digital seperti mobile banking, digital payment, dan teknologi canggih seperti *blockchain*, *big data*, serta kecerdasan buatan (artificial intelligence).

Meskipun adopsi teknologi semakin luas, tantangan utama yang dihadapi bank daerah adalah keterbatasan SDM yang memiliki keterampilan digital yang memadai. Laporan Otoritas Jasa Keuangan (Keuangan, 2024) menunjukkan bahwa bank-bank daerah masih kurang kompetitif dalam inovasi produk dan efisiensi SDM akibat rendahnya kesiapan SDM dalam mengelola teknologi. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu oleh Darwanto (2015) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa SDM di BPD masih kurang kompetitif, sehingga mempengaruhi produktivitas dan kemampuan mereka dalam memperluas pasar. Para karyawan perlu meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan untuk mendukung pencapaian visi sebagai regional champion. Untuk menghadapi tantangan ini, strategi pengembangan human capital yang efektif melalui pelatihan berbasis teknologi menjadi krusial.

Studi McKinsey (Institute., 2016) mengungkapkan bahwa pelatihan berbasis teknologi seperti e-learning dan simulasi digital dapat meningkatkan keterampilan karyawan hingga 40% lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Hal ini sangat relevan di sektor perbankan, di mana perubahan teknologi membutuhkan karyawan yang tidak hanya mampu menggunakan teknologi, tetapi juga memahami cara menerapkannya untuk menciptakan solusi inovatif dan efisien. Namun implementasi ini mengalami kendala dalam hal infrastruktur dan kesiapan pegawai.

PT Bank SulutGo, sebagai salah satu bank daerah di Indonesia yang beroperasi di wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo, dihadapkan pada tantangan yang sama. Untuk tetap kompetitif, Bank SulutGo harus mengembangkan strategi dalam upaya pengembangan human capital yang mengintegrasikan pelatihan berbasis teknologi guna mempersiapkan karyawannya menghadapi era digital. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saja Qureshi (2023) transformasi yang sukses bergantung pada pengembangan human capital yang mencakup pada peningkatan keterampilan digital, akses ke teknologi, dan motivasi individu untuk menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitiannya menegaskan bahwa investasi dalam human capital mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dengan meningkatkan produktivitas tenaga kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Kantor Pusat PT Bank SulutGo mengembangkan human capitalnya melalui pelatihan berbasis teknologi serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan mengenai pentingnya strategi pelatihan digital dalam meningkatkan daya saing SDM di sektor perbankan daerah.

Pengembangan

Menurut (Subyantoro et al., 2022, hal. 2) pengembangan merupakan upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam aspek teknis, teori, konsep, dan moral yang disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui program dan pelatihan. Sejalan dengan penjelasan Chris Rowley dan Keith Jackson dalam ((Mouchlizar & Simon, 2021 hal. 25) pengembangan SDM adalah proses peningkatan pengetahuan, keahlian dan kompetensi karyawan melalui pelatihan, pembelajaran organisasi, manajemen kepemimpinan dan manajemen pengetahuan untuk

mendukung peningkatan kinerja. Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup pelatihan, Pendidikan formal, pengalaman kerja, serta hubungan yang dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan kepribadian karyawan untuk mempersiapkan mereka menghadapi tugas atau posisi di masa depan (Gustiana, 2022, hal. 658).

Dari definisi di atas maka pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses yang direncanakan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan kepribadian karyawan yang bertujuan untuk mempersiapkan karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan agar bisa mendukung peningkatan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Human Capital

Human capital mengacu pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan kapasitas individu yang berkontribusi pada produktivitas dan daya saing organisasi. Konsep ini pertama kali diperkenalkan dalam ekonomi klasik pada tahun 1776 dan berkembang sebagai aset strategis dalam manajemen organisasi modern. Human capital mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang menjadi aset strategis bagi perusahaan. (Gaol, 2014). Becker dalam (Arifin, 2023) menyatakan bahwa konsep utama dari human capital adalah melihat manusia bukan hanya sebagai sumber daya, tetapi juga sebagai aset atau modal yang dapat memberikan keuntungan bagi organisasi. Pengeluaran yang dilakukan untuk mengembangkan manusia, seperti pelatihan dan pendidikan, dipandang sebagai investasi yang akan menghasilkan pengembalian (return) bagi organisasi. Di era digital pengelolaan human capital menghadapi tantangan baru di mana organisasi tidak hanya membutuhkan tenaga kerja dengan keterampilan teknis, tetapi juga individu yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Balueva (2019) menegaskan bahwa produktivitas dan inovasi organisasi bergantung pada pengelolaan human capital yang berkelanjutan. Dalam hal ini pelatihan berbasis teknologi menjadi instrumen penting dalam membangun tenaga kerja yang siap menghadapi disrupsi digital.

Secara keseluruhan, human capital di era digital tidak hanya mencakup pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga kemampuan adaptasi dan inovasi. Perusahaan yang berinvestasi dalam pengembangan human capital melalui pelatihan berbasis teknologi dapat memperoleh keunggulan kompetitif, memastikan karyawan siap menghadapi tantangan teknologi, serta berkontribusi terhadap produktivitas dan pertumbuhan organisasi di masa depan.

Pelatihan

Menurut Desler pelatihan merupakan proses mengajarkan keterampilan dasar kepada karyawan, baik yang baru maupun yang sudah ada, agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien ((Novi Anisa Safitri et al., 2024 hal. 98) Menurut Eddy Sanusi dalam (Loliyana et al., 2023 hal. 66) pelatihan adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk membantu individu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka secara sistematis, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih profesional di bidangnya. Pelatihan berbasis teknologi bagi Human capital merupakan pendekatan strategis yang memanfaatkan teknologi digital untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan para karyawan atau Human capital dalam suatu organisasi. Di era digital, kebutuhan akan pelatihan yang lebih efisien, fleksibel, dan adaptif semakin meningkat. Teknologi seperti E-learning, webinar, simulasi virtual, dan platform pelatihan online memungkinkan karyawan untuk belajar kapan saja dan di mana saja, sehingga lebih mudah diakses dibandingkan pelatihan tradisional.

Era Digital

Era digital adalah perkembangan teknologi menuju digitalisasi penuh, di mana masyarakat cenderung memiliki gaya hidup baru yang tidak dapat sepenuhnya dipisahkan dengan perangkat elektronik. Teknologi berperan sebagai alat yang mampu memenuhi kebutuhan sebagian besar orang. Seseorang dapat menggunakan teknologi untuk mempermudah penyelesaian berbagai tugas dan pekerjaan. Peran penting teknologi ini telah mendorong peradaban manusia memasuki era digital. (H. Rahmat, I, 2024, hal. 49). Era digital adalah masa di mana informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah serta disebarluaskan melalui teknologi digital dalam waktu tertentu. Teknologi digital sendiri mengacu pada teknologi yang menggunakan sistem komputerisasi dan koneksi internet. Kedua konsep ini yaitu era digital dan teknologi digital, saling melengkapi dan berdampak, serta memberikan pengaruh signifikan bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Paradigma

Paradigma adalah sudut pandang yang digunakan untuk menilai berbagai fenomena yang terjadi di sekitar kita dan menjadi pedoman dalam merespons fenomena tersebut. Paradigma juga dapat diartikan sebagai sistem keyakinan dasar yang berdasarkan adanya asumsi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma interpretivisme karena berfokus pada pemahaman mendalam terhadap makna sosial yang diberikan oleh individu atau kelompok dalam konteks tertentu. Penelitian lebih bersifat deskriptif dan eksploratif, menggunakan metode kualitatif seperti wawancara dan observasi.

Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menurut Creswell dalam (Safrudin.,2023) penelitian kualitatif adalah metode yang mengandalkan pandangan partisipan untuk mengumpulkan dan menganalisis data berbentuk kata-kata atau teks, dengan fokus pada pemaknaan. Penelitian ini dilakukan dalam kondisi alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama dan menggunakan teknik triangulasi, serta berfokus pada analisis induktif. Penelitian kualitatif bersifat humanistik, di mana manusia sebagai subjek memiliki kebebasan berpikir dan memilih berdasarkan budaya dan sistem yang diyakini.

Situs dan unit penelitian

Situs penelitian berada di Kantor Pusat PT. Bank SulutGo (bank pembangunan daerah wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo). Unit penelitian berada di Kota Manado Sulawesi Utara. Penelitian ini dilakukan lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai dari bulan Oktober 2024 sampai Desember 2024.

Sumber data

Dalam penelitian ini sumber data dibagi menjadi dua, data primer dan data sekunder, yakni:

1. Data primer, data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber asli melalui observasi, esesncara, diskusi, dan kuesioner. Dalam penelitian ini data primer di kumpulkan melalui wawancara dengan informan di kantor pusat PT Bank SulutGo. Informan dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga, yakni informan kunci, informan utama dari departemen pelatihan dan pengembangan divisi human capital di Kantor pusat dan informan pendukung dari divisi kepatuhan di kantor pusat PT. Bank SulutGo.
2. Data sekunder, data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari subjek penelitian contohnya referensi buku atau web yang relevan dengan subjek penelitian penulis.

Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara: wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung dengan tujuan tertentu.
2. Observasi: observasi memungkinkan peneliti untuk melihat dan mengamati secara langsung objek penelitian, sehingga data yang diperlukan dapat dicatat dan dihipunkan lebih komprehensif
3. Dokumentasi: dokumentasi dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai pelengkap dari data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dokumen tersebut bisa berupa tulisan, gambar, atau karya penting dari objek yang diteliti. ((Yasin et al., 2024 hal. 169)

Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data yang sudah didapatkan peneliti menggunakan metode analisis dari Huberman dan Miles berikut langkah-langkahnya:

1. Reduksi data: Langkah ini melibatkan proses merangkum data, memilih informasi utama, focus pada aspek penting, serta mencari tema dan pola yang relevan.
2. Display atau penyajian data: Setelah data direduksi, data tersebut disajikan dalam bentuk yang memudahkan peneliti untuk memahami konteks dan merencanakan Langkah selanjutnya.

3. Verifikasi atau penarikan kesimpulan: Kesimpulan dibuat untuk menjelaskan gambaran suatu objek yang sebelumnya masih samar, sehingga menjadi lebih jelas setelah dianalisis.

Keabsahan data

Keabsahan data merupakan suatu data yang didapatkan melalui penelitian dan data empiris yang mempunyai syarat tertentu valid. Dalam keabsahan data ini peneliti menggunakan metode triangulasi, triangulasi yang digunakan yakni triangulasi sumber dimana penggunaan metode yang sama pada sumber yang berbeda.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan para informan, ditemukan bahwa dasar pelaksanaan pelatihan berbasis teknologi di kantor pusat PT Bank SulutGo ini didasari pada tuntutan transformasi digital dan blueprint dari Otoritas Jasa Keuangan yang sesuai juga dengan blueprint human capital internal Bank SulutGo, yang di mana sama-sama mengutamakan pengembangan kompetensi teknologi guna menunjang transformasi digital secara menyeluruh. Adapun tujuannya untuk membangun digital mindset dan kemampuan analytical thinking di kalangan pegawai.

Upaya pengembangan human capital melalui pelatihan berbasis teknologi

Upaya yang dilakukan oleh Bank SulutGo juga merupakan komitmen untuk meningkatkan kualitas human capital, memastikan pegawai memiliki kompetensi digital yang relevan, serta mendukung transformasi digital guna memperkuat daya saing di industry perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, Adapun program pelatihan yang dilakukan untuk pegawai agar bisa beradaptasi di era digital, pertama ada program digital talent. Program Program digital talent dirancang untuk mencetak talenta yang dapat mendukung transformasi digital terutama dalam sektor perbankan. Seperti yang sudah dijelaskan pada bagian dasar pelaksanaan pelatihan berbasis teknologi dengan pelatihan ini, Bank SulutGo menunjukkan komitmennya dalam membangun human capital berbasis teknologi, sehingga siap menghadapi dinamika industri perbankan yang terus berkembang di masa depan. Kedua, program Program digital mindset dilaksanakan sebagai kebutuhan mendasar untuk mendukung keberhasilan transformasi digital. Program ini bertujuan untuk membangun pola pikir adaptif pada pegawai, sehingga mereka mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dan tantangan yang dihadapi dalam proses transformasi digital.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, menemukan PT. Bank SulutGo memanfaatkan aplikasi E-learning sebagai media utama dalam pelaksanaan pelatihan berbasis teknologi. Aplikasi ini digunakan untuk public training maupun in-house training dan dirancang untuk mendukung pembelajaran dan kompetensi pegawai secara fleksibel, efektif, dan terukur. Fitur yang disediakan meliputi; kehadiran peserta, sertifikasi pegawai, modul pembelajaran, dan informasi terkait bank. Penggunaan E-learning di PT. Bank SulutGo memperlihatkan komitmen perusahaan dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kompetensi pegawai secara terukur. Media ini memberikan fleksibilitas bagi pegawai untuk belajar kapan saja dan di mana saja, sekaligus mendukung pencapaian target perusahaan melalui integrasi hasil pelatihan ke dalam sistem penilaian kinerja pegawai. Selain itu, pada tahun 2024 dilakukan pengembangan tambahan pada menu diklat dalam sistem HCMS (Human Capital Management System). Hasil dari pelatihan melalui e-learning ini akan diintegrasikan dengan penilaian kinerja pegawai (KPI).

Selain itu PT Bank SulutGo melakukan pelatihan sertifikasi kompetensi bagi pegawai, Sertifikasi menjadi elemen penting untuk memastikan kompetensi pegawai sesuai dengan standar nasional (SKKN) dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Program sertifikasi mencakup bidang audit, pemasaran. Kurun dalam 2-3 tahun belakangan sudah dilaksanakan sertifikasi pegawai. Proses pelatihan dan pengembangan dilakukan secara terperinci untuk memastikan kompetensi yang dimiliki sesuai kebutuhan industri. Sertifikasi ini mencakup. Berbagai bidang seperti audit, kredit, service excellence, operasional dan kemandirian siber, termasuk standar khusus seperti ITIL untuk bidang IT.

Melalui pelatihan dan sertifikasi yang tersstruktur, perusahaan dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai sehingga lebih siap menghadapi tantangan digitalisasi dan mampu berkontribusi secara maksimal terhadap perkembangan organisasi.

Untuk tetap menjaga keberlangsungan dalam meningkatkan kompetensi dan produktivitas dan inovasi melalui program project inisiatif. Program ini dirancang untuk memberikan tantangan kepada pegawai dalam menciptakan solusi digital yang relevan dengan kebutuhan divisi masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan project ini akan diterapkan pada tahun 2025 sebagai evaluasi dan umpan balik dari pelatihan yang telah diikuti oleh pegawai. Penjelasan ini juga diperkuat oleh informan kunci yang menekankan bahwa project inisiatif berbasis digital merupakan tantangan yang mendorong pegawai untuk terus belajar dan beradaptasi dengan tren teknologi. Secara keseluruhan, project inisiatif merupakan langkah strategis untuk memastikan pelatihan berbasis teknologi memberikan hasil yang konkret, selain meningkatkan produktivitas individu, tetapi juga mendorong budaya inovasi yang memperkuat daya saing perusahaan di era digital. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan peningkatan kompetensi dan produktivitas pegawai, efisiensi waktu, dan biaya serta operasional melalui otomatisasi proses kerja. Selain itu juga para informan menjelaskan bahwa dalam mengukur efektivitas pelatihan mereka menggunakan evaluasi dengan metode Kirkpatrick meskipun metode ini juga masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan.

Tantangan yang di hadapi dalam mengimplementasi pelatihan berbasis teknologi

Dalam upaya mengimplementasikan pelatihan berbasis teknologi PT. Bank SulutGo menghadapi berbagai tantangan dan kendala yang berasal dari aspek sumber daya manusia serta infrastruktur pendukung. Tantangan ini perlu diatasi agar transformasi digital yang menjadi visi perusahaan dapat tercapai dengan optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan peneliti menemukan beberapa tantangan, seperti Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Bank SulutGo adalah pola pikir pegawai yang masih berada dalam zona nyaman. Hal ini dipengaruhi oleh karakteristik Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo ini memiliki captive market yang dimana memberikan kredit pada Pegawai Negara Sipil (PNS) karena pasar ini relatif stabil dan tidak terlalu kompetitif, pegawai cenderung merasa aman dan kurang terdorong untuk berinovasi atau mengadopsi teknologi baru, tentunya hal ini berbeda dengan bank swasta yang selalu berinovasi untuk menarik lebih banyak nasabah.

Tantangan lainnya adalah kesulitan mengubah kebiasaan lama. Meskipun pelatihan telah diberikan, beberapa pegawai masih kembali pada kebiasaan lama mereka setelah pelatihan selesai. Hal ini menandakan bahwa pelatihan saja tidak cukup untuk mendorong perubahan jika tidak diiringi dengan upaya mengubah pola pikir dan budaya kerja pegawai. Selain itu perbedaan generasi juga menjadi tantangan, terutama dengan staf senior yang berasal dari baby boomers. Generasi ini memerlukan waktu yang lebih dibandingkan dengan generasi milenial atau generasi z. meskipun begitu divisi human capital terus melakukan pendekatan khusus agar seluruh pegawai dapat menyesuaikan diri dengan perubahan ini.

Keterbatasan infrastruktur teknologi seperti perangkat keras, jaringan, dan server juga menjadi kendala. Perangkat yang kurang memadai menghambat akses pelatihan berbasis digital. Selain keterbatasan perangkat keras, kendala lain juga ada pada data pelatihan yang tidak diperbarui secara aktual di aplikasi e-learning hal ini mengganggu pelacakan progres pelatihan. Masalah pada server aplikasi juga masih sering terjadi, contohnya pada pengguna IOS yang masih dalam tahap pengembangan.

PEMBAHASAN

Upaya Pengembangan Human Capital Melalui Pelatihan Berbasis Teknologi Di Kantor Pusat Pt Bank Sulut Go

Dasar pelaksanaan pelatihan berbasis teknologi di Bank SulutGo itu berdasarkan tuntutan transformasi digital dan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada blueprint OJK terkait transformasi digital perbankan sebagai suatu kebijakan untuk mempercepat transformasi digital pada perbankan, dalam era digital dinilai bahwa transformasi tidak hanya terbatas pada pengadopsian teknologi informasi, tetapi juga mencakup perubahan dalam tatanan institusi yang lebih berorientasi pada digitalisasi, salah satunya sumber daya manusia atau human capital. Oleh

karena itu, pengembangan human capital sangat krusial dalam keberlangsungan dan kemajuan suatu organisasi, terutama di era digital. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sajda Qureshi (2023) beliau menjelaskan bahwa transformasi yang sukses bergantung pada human capital yang mumpuni, dan investasi pada human capital merupakan investasi jangka panjang untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dengan meningkatkan produktivitas para tenaga kerja. Program pelatihan adalah bentuk upaya PT. Bank SulutGo dalam melakukan pengembangan human capital di era digital. Program ini yang nantinya akan menambah keterampilan, pengetahuan dan skill yang dimiliki oleh para pegawai. Program pelatihan yang ditemukan diantaranya ialah; Digital talent dilakukan untuk meningkatkan kompetensi digital agar para pegawai bisa beradaptasi dengan transformasi digital dan sesuai dengan kebutuhan industri, bank SulutGo memiliki 15 pegawai yang menjadi talenta sebagai agents of change. Dalam hal ini diketahui bahwa Bank SulutGo bekerja sama dengan Binus Business School atau Universitas BINUS untuk menghadapi transformasi perbankan digital Digital Mindset & Analytical Thinking, bertujuan untuk mendorong pada pola pikir yang terbuka terhadap teknologi, meningkatkan kemampuan mengolah data dan menganalisis data lebih cepat dan tepat, hal ini pastinya akan mendorong para pegawai lebih adaptif, cepat tanggap, kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan permasalahan yang akan di hadapi. Penjelasan tersebut relevan dengan penelitian terdahulu ((Fitriah et al., 2024) dimana SDM perlu mampu beradaptasi dengan transformasi digital dan kemampuan menganalisis sangat penting di era digital.

Dalam upaya pengembangan human capital di era digital, Bank SulutGo menggunakan platform E-learning dan HCMS, E-learning sebagai media utama untuk mendukung pengembangan kompetensi pegawai aplikasi ini memberikan fleksibilitas bagi pegawai sekaligus meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dalam proses pelatihan karena mencerminkan pola yang mandiri. Integrasi hasil pelatihan ke dalam sistem penilaian kinerja pegawai (KPI) melalui Human Capital Management System, menunjukkan bahwa perusahaan serius dalam memastikan pelatihan yang diberikan berdampak langsung pada peningkatan kompetensi pegawai. Relevan dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Junaedi & Prasetyo (2020) bahwa penggunaan e-learning memberikan fleksibilitas bagi pegawai sehingga mendukung proses pembelajaran mandiri yang lebih efektif.

Sertifikasi kompetensi pegawai, salah satu upaya yang dilakukan Bank SulutGo juga adalah sertifikasi pegawai, dimana sertifikasi ini penting untuk memastikan pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan standar industri dan regulasi OJK, sertifikasi ini tidak hanya menjamin kualitas pegawai namun juga meningkatkan daya saing perusahaan dengan memastikan pegawai dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan standar internasional. Sertifikasi ini juga diperlukan untuk menjaga kualitas sumber daya manusia yang sejalan dengan perkembangan industri, memperkuat integritas, dan memberikan jaminan kepada pihak terkait bahwa pegawai memiliki keterampilan yang valid dan diakui dalam bidangnya. Hasil penelitian ((Rohmah, 2019) mengungkapkan bahwa sertifikasi kompetensi pegawai memperoleh pengakuan resmi atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerjanya dalam suatu bidang pekerjaan tertentu. Project inisiatif, selanjutnya peneliti menemukan adanya project inisiatif yang dilakukan Bank SulutGo sebagai bentuk umpan balik dari peserta pelatihan untuk perusahaan. Project ini berupa inovasi yang dilakukan tiap pegawai untuk meningkatkan kualitas divisi.

Peningkatan kompetensi dan produktifitas, pelatihan ini tidak hanya fokus pada keterampilan teknis saja melainkan pada pengembangan soft skill dan literasi digital. Peningkatan produktifitas tercermin dari kinerja yang lebih baik, lebih cepat dan lebih akurat serta adanya pertumbuhan laba sebagai indikasi keberhasilan pelatihan. Efisiensi waktu dan biaya, pelatihan berbasis teknologi memberikan kemudahan pegawai untuk belajar di mana saja dan kapan saja, mengurangi biaya operasional pelatihan yang sebelumnya dilakukan di luar kantor, serta berkontribusi pada efisiensi biaya, investasi dalam pusat pelatihan juga membantu perusahaan meminimalisir pengeluaran. Efisiensi operasional, pelatihan ini berkontribusi pada otomatisasi pekerjaan yang mengurangi beban administratif dan kesalahan manual, meningkatkan akurasi pemrosesan data dan laporan. Disamping itu dukungan dari manajemen, khususnya para direksi yang melek digital menjadi keberhasilan program ini dalam meningkatkan kapasitas dan kompetensi pegawai untuk menghadapi tantangan digitalisasi. Sesuai dengan penelitian terdahulu ((Wijaya, 2023) bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan melalui sistem digital, efektif meningkatkan keterampilan,

kualitas, dan kuantitas kerja pegawai. Dengan pelatihan ini, pegawai dapat meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan produktivitas. Selain itu, perusahaan dapat menghemat biaya operasional.

Evaluasi Kirkpatrick, untuk mengukur keberhasilan pelatihan, Bank SulutGo menggunakan sistem evaluasi kirkpatrick dengan level evaluasi L1 hingga L4. Dengan adanya evaluasi ini pelatihan dapat di pantau dengan lebih efektif, akurat dan konsisten yang nantinya akan memberikan gambaran yang jelas tentang efektifitas. Metode evaluasi empat tingkat pertama kali diperkenalkan oleh Donald L. Kirkpatrick melalui serangkaian artikel yang berjudul "*Techniques for Evaluating Training Programs*" yang diterbitkan dalam jurnal training and development, the journal of American (ASTD) (Azizah et al., 2023)

Tantangan Yang Dihadapi Oleh Kantor Pusat PT. Bank Sulut Go Dalam Mengimplementasikan Pelatihan Berbasis Teknologi

Selanjutnya dalam menghadapi perkembangan pesat teknologi dan tuntutan digitalisasi di dunia perbankan, Bank sulutGo mengalami beberapa tantangan signifikan dalam mengimplementasi pelatihan berbasis teknologi untuk pengembangan human capital. Tantangan yang dihadapi oleh Bank SulutGo terbagi dua kategori utama yakni tantangan SDM tantangan terhadap pola pikir sumber daya yang masih terjebak dalam zona nyaman, terutama karena karakteristik pasar yang relatif stabil dan tidak terlalu kompetitif. Hal ini menghambat adopsi teknologi baru dan inovasi. Selain itu perubahan kebiasaan lama dan perbedaan generasi juga menjadi kendala dalam proses adaptasi. Untuk mengatasi hal ini pendekatan khusus perlu dilakukan agar pegawai dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi.

Tantangan infrastruktur, disisi infrastruktur, keterbatasan perangkat keras, jaringan dan server yang tidak memadai menghambat pelaksanaan pelatihan digital secara optimal. Selain itu, masalah dalam pembaruan datadan gangguan pada server aplikasi terutama untuk pengguna IOS, juga mengganggu pada kelancaran proses pelatihan.

Hasil penelitian terdahulu dari (Nur Syifa, Sabrina. et. all 2024) infrastruktur berperan penting dalam literasi digital dengan menyediakan akses internet yang andal serta perangkat seperti PC. Infrastruktur yang memadai memungkinkan akses lebih cepat ke sumber belajar digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Kantor Pusat PT Bank SulutGo telah melakukan berbagai upaya strategis dalam pengembangan *human capital* berbasis teknologi guna meningkatkan kompetensi dan produktivitas pegawai. Program *digital talent*, *digital mindset* dan *analytical thinking*, serta platform *e-learning* diterapkan untuk membangun tenaga kerja yang inovatif dan adaptif terhadap perkembangan industri. Selain itu, sertifikasi dan project inisiatif diwajibkan bagi pegawai untuk memastikan standar kualitas serta mendorong inovasi di setiap divisi. Pelatihan ini terbukti meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas, serta otomatisasi pekerjaan, dengan efektifitasnya diukur melalui metode evaluasi *Kirkpatrick*.

Namun, implementasi program ini menghadapi beberapa tantangan, terutama dari aspek SDM dan Infrastruktur. Beberapa pegawai masih sulit beradaptasi dengan teknologi baru, dan terdapat perbedaan generasi dalam menghadapi transformasi digital. Dari sisi lain infrastruktur, keterbatasan perangkat lunak, jaringan, serta server mejadi kendala dalam optimalisasi pelatihan berbasis teknologi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan investasi lebih lanjut dalam infrastuktur digital agar program, pelatihan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

SARAN

Adapun saran untuk Peneliti selanjutnya yakni melibatkan kolaborasi dengan industri lain yang telah melakukan pelatihan berbasis teknologi serupa. Karena Hal ini akan memberikan perspektif yang lebih luas tentang keberhasilan serta cara implementasinya di berbagai industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. S. (2023). Human Capital Investment: Meningkatkan Daya Saing Global Melalui Investasi Pendidikan. *Jurnal Education and Development*, 11(2), 174–179. <https://doi.org/10.37081/ed.v11i2.4672>
- Azizah, D. N., Fatonah, U., & Syarifuddin. (2023). Konsep Model Kirkpatrick Dalam Evaluasi Program Pelatihan. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Pendidikan*, 3(1), 69–74.
- Balueva, O., Oklander, T., Petryk, I., Pozhueva, T., & Larysa, I. T. (2019). *Indicative Method of Human Capital Management in the Planning of the Strategic Development of the Company*. 3075(11). <https://doi.org/10.35940/ijitee.K1959.0981119>
- Darwanto. (2015). *Kesiapan bank pembangunan daerah (bpd) dalam menghadapi*. <https://eprints.unisbank.ac.id/id/eprint/260/1/artikel-48.pdf>
- Fitriah, Y., Ramadhaniah, N. L., Ghofur, D. F., Dwi, Z., & Putri, D. (2024). tegi Dalam Menghadapi Tantangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Di Era Digital. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2, 89–94.
- Gaol, L. J. (2014). *A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Grasindo.
- H. Rahmat, I, N. P. W. A. A. (2024). Pengaruh Digitasi, Digitalisasi, Transformasi Digital dan Era Digital Terhadap Peningkatan Mutu SDm Pada PT Suraco Jaya Abadi Motor. *Movere Journal*, 6(1), 47–60.
- Indonesia, B. (2022). *Laporan Tahunan Perbankan Nasional*. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/Laporan-Kuangan-Tahunan-BI-2022.pdf>.
- Institute., M. G. (2016). *Digital Globalization: The New Era of Global Flows*. <https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/digital-globalization-the-new-era-of-global-flows>
- Kuangan, O. J. (2024). *Roadmap Penguatan bank Pembangunan Daerah 2024-2027*.
- Loliyana, R., Hadi, M., & Meidasari, E. (2023). PENGARUH PELATIHAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Pada PT. NISAN ABADI JAYA). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 4(1), 65–74.
- Mouchlizar, M., & Simon, J. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kompetensi Dikantor Pengawasan Dan Pelayanan Beadan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan. *Publik Reform*, 8(2), 22–35. <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1659>
- Novi Anisa Safitri, Muhammad Fahmi Ilmiawan, Dini Islami, Muammar Khadavi, & Muhammad Isa Ansori. (2024). Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan Era Digital. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 2(2), 95–110. <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v2i2.3288>
- Nur Syifa, Sabrina. Mumtaz Az-Zahra, Azkya. Rachman, I. F. . (2024). Analisis Infrastruktur Teknologi, Pelatihan Pengajar dan Tantangan dalam Implementasi Model Pembelajaran Literasi Digital untuk Mendukung SDGs 2030. *Jurnal Sadewa : Publikasi Ilmu Pendidikan*,

Pembelajaran Dan Ilmu Sosial, Vol.2, No.(e-ISSN: 3021-7377; p-ISSN: 3021-7369), 212-224. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/sadewa.v2i2.817>

Qureshi, S. (2023). Digital transformation for development: a human capital key or system of oppression? *Information Technology for Development, 29(4)*, 423-434. <https://doi.org/10.1080/02681102.2023.2282269>

Rohmah, N. (2019). Sertifikasi Kompetensi sebagai Upaya Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Lulusan Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang di Era Disrupsi Program Studi S3 Manajemen Kependidikan Universitas Negeri Semara. *Seminar Nasional Pascasarjana 2019*, 241-246.

Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research, 3(2)*, 1-15.

Wijaya, S. (2023). Pentingnya Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Menciptakan Kinerja Karyawan Di Era Digital. *Analisis, 13(1)*, 106-118. <https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2523>

Yasin, M., Garancang, S., & Hamzah, A. A. (2024). Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif, 2(3)*, 161-173.