

**Implementation of iKnow E-Learning as a Knowledge Management Media
in Improving Employee Performance at PT Angkasa Pura Indonesia
Adisutjipto Airport Branch Office, Yogyakarta**

**Penerapan E-Learning iKnow Sebagai Media Knowledge Management
dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Angkasa Pura Indonesia
Kantor Cabang Bandara Adisutjipto Yogyakarta**

Eep Saepul Muarip¹, Muafi²

S1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia
22311187@students.uui.ac.id

Abstract

Digital transformation has encouraged organizations to manage knowledge more systematically in order to improve human resource competence and employee performance. One approach adopted by organizations is the implementation of e-learning systems as a medium of knowledge management. PT Angkasa Pura Indonesia Adisutjipto Airport Branch Office Yogyakarta has implemented an e-learning platform called iKNOW as a digital learning tool for employees. The platform functions as a medium for storing training materials, distributing organizational knowledge, and supporting flexible learning processes in the workplace. This study aims to understand the implementation of the iKNOW e-learning system as a knowledge management medium, explore employees' perceptions of its use, and analyze its influence on improving employee performance. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with employees who use the iKNOW platform and through documentation analysis of learning modules available in the system. The qualitative approach enables researchers to explore employees' experiences and perceptions regarding the use of digital learning in their daily work activities. The findings indicate that the iKNOW platform functions as a digital learning medium that supports the process of knowledge management within the organization. Employees perceive that the platform provides flexible access to training materials according to their work needs. The use of iKNOW helps employees improve their understanding of work procedures and enhances efficiency in completing job responsibilities. In addition, the system facilitates knowledge sharing among employees and helps them adapt to organizational changes such as new policies or work procedures. However, several challenges were identified, including limited interaction in online learning and occasional technical issues within the system. Overall, the implementation of iKNOW plays an important role as a knowledge management tool that supports employee performance improvement.

Keywords: E-learning, Knowledge Management, iKNOW, Employee Performance, Digital Learning

Abstrak

Transformasi digital mendorong organisasi untuk mengelola pengetahuan secara lebih sistematis guna meningkatkan kompetensi dan kinerja sumber daya manusia. Salah satu pendekatan yang digunakan perusahaan adalah penerapan sistem *e-learning* sebagai media *knowledge management*. PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Adisutjipto Yogyakarta telah menerapkan platform *e-learning* bernama iKNOW sebagai sarana pembelajaran digital bagi karyawan. Sistem ini berfungsi sebagai media penyimpanan materi pelatihan, sarana distribusi pengetahuan, serta alat untuk mendukung proses pembelajaran yang fleksibel di lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan sistem *e-learning* iKNOW sebagai media *knowledge management*, mengetahui persepsi karyawan terhadap penggunaannya, serta menganalisis pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan karyawan yang menggunakan platform iKNOW serta melalui analisis dokumentasi berupa modul pembelajaran yang tersedia pada sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem iKNOW telah berfungsi sebagai media pembelajaran digital yang mendukung proses pengelolaan pengetahuan dalam organisasi. Karyawan menilai bahwa platform tersebut memberikan kemudahan dalam mengakses materi pelatihan secara fleksibel sesuai

dengan kebutuhan pekerjaan. Penggunaan iKNOW juga membantu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap prosedur kerja serta mendukung efisiensi dalam penyelesaian tugas. Selain itu, sistem ini juga membantu proses berbagi pengetahuan antar karyawan serta mempercepat adaptasi terhadap perubahan kebijakan atau sistem kerja di perusahaan. Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan seperti keterbatasan interaksi dalam pembelajaran daring serta adanya kendala teknis pada sistem. Secara keseluruhan, penerapan *e-learning* iKNOW berperan sebagai media *knowledge management* yang mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Kata Kunci: *E-learning, Knowledge Management, iKNOW, Kinerja Karyawan, Pembelajaran Digital.*

1. Pendahuluan

Transformasi digital yang terjadi secara masif dalam berbagai sektor telah mendorong perusahaan untuk mengelola pengetahuan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan. Pengelolaan pengetahuan melalui pendekatan *Knowledge management* (KM) diyakini dapat membantu organisasi dalam mempertahankan daya saing serta meningkatkan efisiensi kinerja. KM mencakup proses penciptaan, penyimpanan, penyebaran, dan pemanfaatan pengetahuan yang dilakukan secara sistematis dalam suatu entitas organisasi. Efektivitas KM tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga melibatkan peran aktif sumber daya manusia dan kejelasan proses kerja yang mendukung. Penelitian (Budianto & Sardjono, 2022) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi KM sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara aspek manusia, proses, dan teknologi yang digunakan dalam organisasi. Penerapan *Knowledge management System* (KMS) mampu meningkatkan efisiensi kerja karyawan melalui optimalisasi akses terhadap pengetahuan yang relevan dan terdokumentasi. Pengetahuan tidak lagi bergantung pada individu, melainkan menjadi milik bersama yang dapat dimanfaatkan lintas unit kerja. PT Angkasa Pura Indonesia telah menerapkan platform *e-learning* bernama iKNOW sebagai bentuk implementasi KM dalam pembelajaran internal perusahaan. Sistem ini berfungsi sebagai wadah penyimpanan materi pelatihan sekaligus sarana untuk mempercepat transfer pengetahuan antar karyawan. Evaluasi terhadap efektivitas sistem iKNOW menjadi hal yang penting untuk mengetahui pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan secara nyata.

Pandemi COVID-19 menjadi titik balik dalam adopsi teknologi digital untuk pembelajaran dan pelatihan karyawan dalam dunia kerja. Perusahaan-perusahaan secara cepat mengalihkan metode pelatihan konvensional ke sistem pembelajaran daring atau *e-learning* untuk menjamin kelangsungan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. (Wang et al., 2024) menyoroti bahwa kesuksesan sistem *e-learning* sangat bergantung pada kualitas informasi, sistem, layanan, serta mekanisme monitoring yang tersedia dalam platform. Monitoring terbukti memiliki peran signifikan dalam menjamin kualitas komunikasi antara pengguna dan sistem *e-learning*. Keberadaan fitur monitoring memungkinkan organisasi mengidentifikasi hambatan pengguna, mengoptimalkan umpan balik, dan melakukan penyesuaian sistem berdasarkan kebutuhan aktual. (Crain et al., 2023) menegaskan bahwa penggabungan antara KM dan *e-learning* mampu menciptakan ekosistem pembelajaran yang kolaboratif, dinamis, dan mampu menjangkau seluruh lini organisasi. Platform iKNOW memiliki potensi besar untuk mendukung penyebaran pengetahuan dan meningkatkan kemampuan adaptif karyawan terhadap perubahan kerja. Integrasi keduanya berperan dalam mendokumentasikan prosedur kerja, menyusun materi pelatihan internal, serta menyediakan akses pembelajaran yang fleksibel. Penggunaan sistem semacam ini membantu perusahaan dalam menjaga

kesinambungan pembelajaran di tengah perubahan lingkungan kerja. Penilaian terhadap efektivitas penggunaan iKNOW perlu dilakukan agar perusahaan dapat memastikan bahwa sistem ini benar-benar mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Penerapan Knowledge Management terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan di berbagai sektor industri. (Sandaruwan & Luka, 2024) dalam penelitiannya pada industri *Knowledge Process Outsourcing* di Sri Lanka menemukan bahwa seluruh elemen KM seperti akuisisi, penciptaan, penyimpanan, berbagi, dan penerapan pengetahuan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja individu. Organisasi yang memiliki struktur KM yang kuat mampu mendorong pertumbuhan kapasitas individu melalui akses terhadap pengetahuan yang relevan dan terbaru. (Budianto & Sardjono, 2021a) juga menjelaskan bahwa sistem KMS yang diterapkan secara terencana dan melibatkan evaluasi berkala dapat meningkatkan produktivitas kerja secara signifikan. Evaluasi dalam implementasi KMS membantu perusahaan dalam mengenali faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam distribusi pengetahuan. Pengetahuan yang terdokumentasi dengan baik dapat dijadikan acuan dalam menyelesaikan tugas dan membuat keputusan kerja yang lebih tepat sasaran. Penggunaan sistem e-learning seperti iKNOW dapat mempermudah penyebaran informasi yang bersifat operasional maupun strategis secara real time. Ketika sistem tidak dimanfaatkan secara aktif atau hanya digunakan sebatas kewajiban administratif, maka potensi KM dalam meningkatkan produktivitas menjadi tidak optimal. Pemanfaatan e-learning berbasis KM memerlukan dukungan kepemimpinan, partisipasi aktif karyawan, serta integrasi sistem yang adaptif terhadap kebutuhan kerja. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengevaluasi sejauh mana iKNOW telah memberikan dampak terhadap proses kerja dan pencapaian target kinerja pegawai.

Penerapan *Knowledge Management* yang optimal tidak dapat dilepaskan dari dukungan komunitas belajar yang mendukung proses pertukaran pengetahuan antarpegawai. (Zamiri & Esmaeili, 2024) dalam studi literturnya menjelaskan bahwa keberhasilan komunitas pembelajaran bergantung pada metode dan teknologi yang digunakan untuk berbagi informasi. Sistem e-learning iKNOW berpeluang menjadi wadah pembelajaran kolaboratif jika digunakan secara aktif oleh seluruh elemen organisasi. Forum diskusi, fitur komentar, dan ruang berbagi praktik kerja dapat dikembangkan untuk mendukung budaya kerja berbasis kolaborasi dan inovasi. Karyawan yang terlibat dalam komunitas belajar cenderung memiliki motivasi lebih tinggi untuk berbagi solusi atas tantangan kerja dan mendorong perbaikan berkelanjutan. Komunitas semacam ini juga menjadi media untuk mendokumentasikan pengalaman kerja yang tidak tertulis dalam pedoman resmi. Penguatan komunitas belajar berbasis digital menjadi salah satu indikator keberhasilan sistem e-learning dalam mendukung *Knowledge management* secara praktis. Perusahaan perlu melakukan pendampingan, pelatihan, dan penguatan nilai kerja agar penggunaan platform seperti iKNOW dapat memberikan manfaat optimal. (Budianto & Sardjono, 2022) mengingatkan bahwa peran manusia dalam KM tetap menjadi faktor krusial, karena teknologi hanyalah alat bantu yang tidak akan efektif tanpa keterlibatan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana sistem *e-learning* iKNOW telah berperan sebagai media *Knowledge management* dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan di PT Angkasa Pura Indonesia.

Penerapan *e-learning* dalam manajemen sumber daya manusia berkaitan erat dengan munculnya konsep manajemen sumber daya manusia elektronik atau *electronic human resource management*. (Kambur & Yildirim, 2023) mencatat bahwa 80% organisasi besar telah menerapkan solusi digital dalam proses pelatihan dan pengembangan karyawan. *E-learning* menjadi salah satu pilar utama dalam transisi ini karena menawarkan efisiensi serta pengukuran hasil yang lebih akurat. Melalui sistem pembelajaran daring, organisasi dapat menyusun materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan individu. Teknologi memungkinkan pelatihan dilakukan berdasarkan data keterampilan yang dimiliki serta kompetensi yang dibutuhkan. Pelatihan dapat dijalankan secara otomatis dengan sistem pelaporan kinerja peserta secara real time. Pemantauan hasil pelatihan juga menjadi lebih sistematis karena terekam dalam platform digital. Waktu pelatihan yang semula memakan waktu berhari-hari dapat dipersingkat menjadi beberapa jam. Proses pelatihan yang lebih cepat ini memberikan dampak positif terhadap produktivitas kerja. Penggunaan *e-learning* dalam HRM memperkuat efisiensi biaya dan efektivitas pelatihan sekaligus mendukung proses pengambilan keputusan strategis.

E-learning juga memiliki kontribusi besar dalam menciptakan akses pelatihan yang lebih merata. (Hamdan et al., 2024) menekankan bahwa penggunaan teknologi dalam pendidikan vokasional mendorong inklusi serta keadilan dalam akses pembelajaran. Organisasi kini dapat memberikan pelatihan kepada karyawan yang bekerja dari jarak jauh atau memiliki keterbatasan mobilitas. Data menunjukkan bahwa 68% perusahaan mengakui bahwa *e-learning* memungkinkan mereka menjangkau karyawan yang sebelumnya sulit dijangkau melalui metode konvensional. Platform digital memberi keleluasaan bagi peserta dalam memilih waktu dan cara belajar yang sesuai dengan kebutuhan pribadi. Fleksibilitas ini sangat penting bagi karyawan yang memiliki tanggung jawab keluarga atau kondisi fisik tertentu. *E-learning* juga memungkinkan penyesuaian bahasa dan format penyampaian agar lebih sesuai dengan latar belakang budaya peserta. Hasil pelatihan dapat dipantau dengan mudah melalui sistem yang mencatat aktivitas pengguna secara otomatis. Organisasi dapat mengevaluasi efektivitas pelatihan berdasarkan data yang nyata dan terukur. Strategi ini memperkuat budaya pembelajaran berkelanjutan di dalam organisasi. Sistem pembelajaran yang terbuka, fleksibel, dan adil membantu meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Integrasi *e-learning* dalam manajemen sumber daya manusia memberi dampak nyata terhadap produktivitas organisasi. (Liebowitz & Frank, 2011) menyebutkan bahwa organisasi yang menerapkan *e-learning* secara aktif mengalami peningkatan produktivitas 25 % dalam tiga tahun pertama. Peningkatan ini berasal dari efisiensi pelatihan, peningkatan keterampilan, dan pengurangan biaya pelatihan tatap muka. Karyawan juga merasa lebih dihargai karena diberikan akses ke sumber belajar yang mendukung pertumbuhan pribadi. Pembelajaran yang berkelanjutan memengaruhi keterlibatan kerja dan memperkuat loyalitas terhadap perusahaan. Sistem pelatihan daring mempercepat proses penyamaan kompetensi di berbagai divisi dalam satu organisasi. Konten dapat diperbarui secara berkala untuk mengikuti perkembangan industri. Organisasi menjadi lebih siap dalam menghadapi tantangan global dan teknologi yang berubah cepat. Penerapan *e-learning* memperkuat posisi organisasi sebagai entitas yang adaptif dan berbasis pembelajaran. Sistem ini menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai pendorong utama inovasi dan keunggulan kompetitif.

2. Metode

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam penerapan *e-learning* iKNOW sebagai media *knowledge management* pada karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami pengalaman, persepsi, serta makna penggunaan teknologi dalam aktivitas kerja secara mendalam. Menurut (Creswell & Creswell, 2023), pendekatan kualitatif menekankan interpretasi makna yang dikonstruksi secara sosial oleh individu dalam lingkungan tertentu.

Metode studi kasus digunakan untuk mengkaji fenomena secara spesifik dan mendalam dalam satu unit analisis organisasi. (Patton, 2015) menyatakan bahwa studi kasus efektif untuk memahami sistem, program, atau proses yang saling berkaitan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menelusuri proses implementasi *e-learning* iKNOW, dinamika penggunaannya, serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Studi kualitatif juga bertujuan membangun pemahaman dari pengalaman langsung partisipan (Creswell & Creswell, 2023), sehingga hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan *strategi knowledge management* perusahaan.

Unit Analisis

Unit analisis penelitian ini adalah individu, yaitu karyawan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Adisutjipto Yogyakarta yang menggunakan platform *e-learning* iKNOW. Pemilihan individu sebagai unit analisis bertujuan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pemaknaan personal terkait penggunaan *e-learning* dalam meningkatkan kinerja.

Partisipan dipilih secara *purposive* dari berbagai posisi fungsional seperti staf administrasi, personel operasional, teknisi, dan karyawan lain yang aktif menggunakan iKNOW. Dengan unit analisis individu, penelitian dapat menggali secara mendalam proses pembelajaran digital, adaptasi teknologi, motivasi belajar, serta kontribusi *e-learning* terhadap peningkatan keterampilan dan efisiensi kerja.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari karyawan pengguna platform iKNOW melalui wawancara mendalam semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, manfaat, dan pengaruh *e-learning* terhadap kinerja kerja.

Data sekunder diperoleh dari dokumentasi modul atau materi pembelajaran pada platform iKNOW, yang dianalisis untuk memahami bagaimana pengetahuan disusun dan disampaikan dalam sistem *e-learning*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan studi dokumentasi, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pemanfaatan *e-learning* iKNOW sebagai sarana *knowledge management* dalam mendukung kinerja karyawan.

3. Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data

a. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah satu orang informan yang memiliki peran penting dalam pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan. Informan tersebut adalah Ibu Aurum Fiskawati, yang menjabat sebagai Human Capital Development Staff Area 1 di PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV Yogyakarta International Airport. Informan berusia 40 tahun dan telah bekerja di perusahaan tersebut selama 12 tahun. Posisi tersebut memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses pengembangan karyawan, termasuk pemanfaatan platform *e-learning* iKNOW sebagai media pembelajaran digital dan sarana *knowledge management* dalam organisasi. Pengalaman kerja yang cukup panjang memungkinkan informan memberikan informasi yang komprehensif mengenai implementasi sistem pembelajaran digital serta dampaknya terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja karyawan.

b. Konteks Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam yang dilaksanakan pada 6 Maret 2026 pukul 10.00 WIB di kantor PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV Yogyakarta International Airport yang beralamat di Sidorejo, Glagah, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55654. Wawancara dilakukan dalam suasana yang kondusif di lingkungan kantor sehingga informan dapat memberikan penjelasan secara jelas dan mendalam mengenai topik penelitian. Proses wawancara berlangsung selama 26 menit 34 detik dan direkam untuk memudahkan proses transkripsi serta analisis data.

c. Ringkasan Temuan Awal

Hasil wawancara awal menunjukkan beberapa tema utama yang berkaitan dengan penerapan *e-learning* iKNOW dalam organisasi. Tema-tema tersebut meliputi peran platform *e-learning* dalam mendukung proses *knowledge management*, pemanfaatan modul pembelajaran digital oleh karyawan sebagai sarana peningkatan kompetensi, serta kontribusi sistem iKNOW terhadap peningkatan kinerja karyawan. Informasi yang diperoleh juga menunjukkan bahwa penggunaan *e-learning* memberikan kemudahan bagi karyawan dalam mengakses materi pelatihan secara fleksibel sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung secara berkelanjutan. Temuan awal ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan analisis lebih mendalam mengenai hubungan antara penerapan *knowledge management*, penggunaan *e-learning*, dan kinerja karyawan dalam organisasi.

Analisis Data

a. Pengkodean Data

Proses analisis dimulai dengan melakukan pengkodean data terhadap hasil wawancara mendalam yang telah ditranskripsikan. Transkrip wawancara dibaca secara berulang untuk mengidentifikasi kata kunci, konsep, serta kategori yang berkaitan dengan penggunaan platform *e-learning* iKNOW dalam organisasi. Proses pengkodean menghasilkan beberapa kategori utama yang berkaitan dengan penerapan *e-learning* iKNOW sebagai media *knowledge management*, persepsi karyawan terhadap penggunaan sistem tersebut, serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Kategori-kategori tersebut kemudian dikelompokkan menjadi tema-tema utama yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

b. Identifikasi Tema

Berdasarkan proses pengkodean data, ditemukan tiga tema utama yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu penerapan sistem *e-learning* iKNOW sebagai media

knowledge management, persepsi karyawan terhadap penggunaan *e-learning*, serta pengaruh penggunaan *e-learning* terhadap kinerja karyawan.

Tema 1: Penerapan sistem e-learning iKNOW sebagai media knowledge management

Tema pertama berkaitan dengan bagaimana sistem *e-learning* iKNOW digunakan sebagai sarana pembelajaran dan pengelolaan pengetahuan dalam organisasi. Responden menjelaskan bahwa iKNOW merupakan platform pembelajaran daring yang digunakan oleh perusahaan sebagai media pelatihan bagi karyawan. Salah satu kutipan dari responden menyatakan:

"I-Know sendiri itu adalah sarana secara dalam jaringan daring atau online pembelajaran atau pendidikan dan pelatihan bagi karyawan khususnya karyawan organik PT Angkasa Pura Indonesia." (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026)

Tema 2: Persepsi karyawan terhadap penggunaan e-learning iKNOW dalam mendukung pengelolaan pengetahuan

Tema kedua berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap penggunaan *e-learning* iKNOW dalam mendukung proses berbagi pengetahuan di lingkungan kerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem iKNOW dinilai membantu proses pembelajaran serta mempermudah karyawan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Responden menjelaskan:

"Ini bisa saling sharing knowledge seperti itu, maksudnya lebih mempermudah untuk sharing knowledge antar karyawan." (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026)

Selain itu, responden juga menyampaikan bahwa platform iKNOW memberikan kemudahan bagi karyawan dalam mengakses materi pelatihan kapan saja sesuai dengan kebutuhan mereka.

"Kelebihannya adalah kemudahan untuk mengaksesnya secara 24 jam... pegawai bisa menyelesaikan tugasnya sesuai dengan kesiapan masing-masing." (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026)

Tema 3: Pengaruh e-learning iKNOW terhadap peningkatan kinerja karyawan

Tema ketiga berkaitan dengan pengaruh penggunaan *e-learning* iKNOW terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa modul pembelajaran yang tersedia pada platform iKNOW membantu karyawan memperoleh pengetahuan tambahan yang dapat digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan. Responden menyatakan:

"Ini membantu karyawan untuk lebih menambah pengetahuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya." (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026)

Pengetahuan yang diperoleh melalui modul pembelajaran tersebut membantu karyawan meningkatkan pemahaman terhadap tugas yang mereka kerjakan sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja.

c. Analisis Tematik

Tema-tema yang telah diidentifikasi menunjukkan bahwa penerapan *e-learning* iKNOW memiliki peran penting dalam mendukung proses *knowledge management* dalam organisasi. Sistem ini menyediakan sarana pembelajaran digital yang memudahkan karyawan dalam mengakses materi pelatihan serta memperoleh pengetahuan yang relevan dengan pekerjaan mereka. Penggunaan platform iKNOW

juga mendukung proses berbagi pengetahuan antar karyawan sehingga memperkuat pembelajaran organisasi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan *e-learning* iKNOW tidak hanya berfungsi sebagai media pelatihan, tetapi juga sebagai sarana pengelolaan pengetahuan yang membantu karyawan meningkatkan pemahaman terhadap pekerjaan mereka. Peningkatan pemahaman tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka di lingkungan kerja.

Pembahasan Hasil

Penerapan Sistem *E-Learning* iKNOW sebagai Media *Knowledge Management*

Penerapan sistem *e-learning* iKNOW di PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV menunjukkan pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung pengelolaan pengetahuan organisasi secara sistematis. Konsep *knowledge management* berkembang sebagai pendekatan yang menjelaskan bagaimana informasi dihasilkan, dikembangkan, disimpan, dan dimanfaatkan oleh organisasi untuk meningkatkan efektivitas kerja serta inovasi (Taherdoost & Madanchian, 2023a). Organisasi modern menempatkan pengetahuan sebagai sumber daya strategis yang memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing organisasi di tengah persaingan global (Kragulj, 2023). Sistem pengelolaan pengetahuan membantu organisasi mengintegrasikan pengalaman kerja, informasi kontekstual, serta wawasan para ahli dalam proses pengambilan keputusan organisasi (Aidoo, 2022). Penggunaan teknologi informasi seperti sistem pembelajaran digital memungkinkan organisasi mendokumentasikan serta mendistribusikan pengetahuan secara lebih efektif kepada seluruh anggota organisasi (Panduwiya et al., 2024). Praktik pengelolaan pengetahuan yang sistematis membantu organisasi menyimpan informasi penting sehingga tidak hilang ketika terjadi pergantian pegawai (Demir et al., 2023). Proses berbagi pengetahuan dalam organisasi juga dapat meningkatkan kolaborasi antar karyawan serta memperkuat budaya pembelajaran di lingkungan kerja (Essam & Salama, 2017). Hasil wawancara dengan staf *Human Capital Development* PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV menjelaskan bahwa platform iKNOW digunakan sebagai sarana pembelajaran digital bagi karyawan untuk memperoleh berbagai materi pelatihan perusahaan. Narasumber menyampaikan bahwa "*I-Know sendiri itu adalah sarana secara dalam jaringan daring atau online pembelajaran atau pendidikan dan pelatihan bagi karyawan khususnya karyawan organik PT Angkasa Pura Indonesia.*" (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem iKNOW mendukung rumusan masalah penelitian yang menyoroti bagaimana sistem *e-learning* digunakan sebagai media *knowledge management* dalam organisasi.

Dimensi *knowledge management* mencakup berbagai proses yang saling berkaitan dalam pengelolaan pengetahuan organisasi. Proses *knowledge creation* menggambarkan aktivitas penciptaan pengetahuan baru melalui pengalaman kerja serta interaksi antar individu dalam organisasi. Proses *knowledge acquisition* memungkinkan organisasi memperoleh pengetahuan dari berbagai sumber seperti pelatihan, penelitian, maupun kerja sama dengan pihak eksternal. Proses *knowledge storage* berkaitan dengan penyimpanan pengetahuan dalam sistem informasi organisasi agar dapat digunakan kembali pada masa mendatang. Dokumentasi pengetahuan membantu organisasi menjaga keberlanjutan informasi yang dimiliki

sehingga pengetahuan tidak hilang ketika terjadi pergantian pegawai. Proses *knowledge sharing* memungkinkan pertukaran pengalaman kerja antar karyawan sehingga memperkuat budaya pembelajaran organisasi. Penelitian yang dilakukan terhadap 464 karyawan perusahaan teknologi informasi dan komunikasi menunjukkan bahwa praktik *knowledge management* memiliki pengaruh signifikan terhadap pengembangan *human capital* organisasi (Al-Tit et al., 2022). Penelitian lain yang melibatkan 108 responden manajer dan staf administrasi menunjukkan bahwa faktor budaya organisasi, kepemimpinan, serta tingkat kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi *knowledge management* dalam organisasi (Rezaei et al., 2021). Hasil wawancara juga menjelaskan bahwa sistem iKNOW yang digunakan oleh PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV menyediakan berbagai modul pelatihan yang dirancang untuk membantu karyawan memahami prosedur kerja serta meningkatkan kompetensi yang relevan dengan pekerjaan mereka. Narasumber menyampaikan bahwa “Di sini nanti tergantung ada banyak modul-modul pembelajaran yang bisa diakses oleh karyawan. Ada yang sifatnya mandatori atau wajib dan juga ada yang sifatnya itu pengkayaan.” (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi *knowledge management system* memiliki hubungan erat dengan peningkatan kinerja organisasi maupun karyawan. Penelitian yang menggunakan metode *Structural Equation Modeling* terhadap 50 responden karyawan menunjukkan bahwa *knowledge management system* dan *knowledge sharing* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan (Pealeu, 2022). Penelitian lain yang melibatkan 237 responden manajer dan staf bank menunjukkan bahwa praktik *knowledge management* seperti pelatihan berbasis pengetahuan dan berbagi pengetahuan menggunakan teknologi berpengaruh terhadap kinerja inovasi organisasi (Sofiyabadi et al., 2022).. Penelitian lain yang melibatkan 672 karyawan dari berbagai sektor industri menunjukkan bahwa penggunaan *e-learning* secara berkelanjutan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja individu (Kapo et al., 2020). Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem pembelajaran digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kompetensi serta produktivitas karyawan. Hasil wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati juga menjelaskan bahwa PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV memanfaatkan iKNOW sebagai media pembelajaran digital untuk mendukung peningkatan pengetahuan karyawan. Narasumber menyampaikan bahwa “Jadi ini membantu karyawan untuk lebih menambah pengetahuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya.” (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Keseluruhan temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem iKNOW berperan sebagai media *knowledge management* yang mendukung peningkatan kompetensi serta kinerja karyawan di PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV.

Persepsi Karyawan terhadap Penggunaan E-Learning iKNOW

Persepsi karyawan terhadap penggunaan sistem iKNOW dipengaruhi oleh kemudahan akses yang diberikan oleh platform pembelajaran digital tersebut. Sistem *e-learning* memungkinkan karyawan memperoleh materi pembelajaran tanpa harus menghadiri pelatihan secara langsung di ruang kelas. Teknologi pembelajaran digital memberikan fleksibilitas bagi karyawan untuk menentukan waktu belajar sesuai dengan kondisi pekerjaan mereka. Fleksibilitas tersebut memberikan keuntungan bagi organisasi karena karyawan dapat tetap mengikuti proses pembelajaran tanpa

mengganggu aktivitas operasional kerja. Platform pembelajaran digital juga memungkinkan karyawan mengakses kembali materi pelatihan ketika membutuhkan informasi tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan. Kemampuan untuk mengakses kembali materi pembelajaran menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung proses pembelajaran berkelanjutan dalam organisasi. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa sistem iKNOW memberikan kemudahan akses bagi karyawan dalam mengikuti pelatihan digital yang disediakan oleh perusahaan. Narasumber menyampaikan secara langsung bahwa *“Kelebihannya adalah kemudahan untuk mengaksesnya secara 24 jam... pegawai bisa menyelesaikan tugasnya sesuai dengan kesiapan masing-masing.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem iKNOW memberikan fleksibilitas bagi karyawan untuk mengakses materi pelatihan kapan saja sesuai dengan waktu yang mereka miliki. Fleksibilitas tersebut memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menyesuaikan proses pembelajaran dengan ritme pekerjaan mereka. Kemudahan akses tersebut juga memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan modul pembelajaran secara mandiri tanpa tekanan waktu yang terlalu ketat. Sistem pembelajaran digital yang fleksibel seperti iKNOW membantu menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih adaptif dalam organisasi.

Persepsi karyawan terhadap penggunaan sistem iKNOW juga berkaitan dengan manfaat yang dirasakan dalam mendukung proses pembelajaran kerja. Sistem pembelajaran digital memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memperoleh pengetahuan baru yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Pengetahuan yang diperoleh melalui sistem pembelajaran digital dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman terhadap prosedur kerja maupun kebijakan organisasi. Platform pembelajaran digital juga memungkinkan organisasi mendistribusikan informasi secara lebih luas kepada seluruh karyawan. Distribusi informasi yang lebih merata membantu karyawan memperoleh pemahaman yang sama mengenai berbagai prosedur kerja yang berlaku di perusahaan. Sistem pembelajaran digital juga membantu organisasi mendokumentasikan berbagai materi pelatihan sehingga pengetahuan organisasi dapat tersimpan secara sistematis. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa sistem iKNOW membantu karyawan memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap pekerjaan mereka. Narasumber menyampaikan secara langsung bahwa *“Jadi ini membantu karyawan untuk lebih menambah pengetahuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem iKNOW berperan dalam meningkatkan pengetahuan kerja karyawan. Pengetahuan yang diperoleh melalui sistem pembelajaran digital dapat membantu karyawan menyelesaikan tugas kerja secara lebih efektif. Proses pembelajaran digital yang berkelanjutan juga berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi karyawan dalam organisasi. Persepsi positif terhadap sistem pembelajaran digital tersebut menunjukkan bahwa platform iKNOW dipandang sebagai sarana pembelajaran yang mendukung pengembangan sumber daya manusia di PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV.

Persepsi karyawan terhadap penggunaan sistem iKNOW juga berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem pembelajaran digital dalam lingkungan kerja. Kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat penerimaan teknologi dalam organisasi. Sistem pembelajaran digital yang mudah digunakan akan meningkatkan kemungkinan karyawan untuk memanfaatkan platform tersebut secara berkelanjutan dalam kegiatan belajar. Antarmuka sistem

yang sederhana serta navigasi yang jelas membantu pengguna memahami cara mengakses materi pembelajaran yang tersedia. Kemudahan tersebut memungkinkan karyawan menggunakan sistem pembelajaran digital tanpa memerlukan pelatihan teknis yang rumit. Penggunaan sistem yang sederhana juga meningkatkan kenyamanan karyawan dalam memanfaatkan teknologi pembelajaran sebagai bagian dari aktivitas kerja sehari-hari. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa penggunaan sistem iKNOW relatif mudah bagi karyawan yang mengikuti pembelajaran melalui platform tersebut. Narasumber menyampaikan secara langsung bahwa *“untuk kemudahan penggunaannya sebenarnya cukup mudah untuk sebagai karyawan atau user yang melaksanakan learningnya.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem iKNOW dapat digunakan dengan relatif mudah oleh karyawan sebagai pengguna utama sistem pembelajaran digital. Kemudahan penggunaan tersebut memperkuat persepsi bahwa sistem iKNOW merupakan sarana pembelajaran yang praktis dalam mendukung proses pembelajaran organisasi.

Persepsi terhadap penggunaan sistem iKNOW juga berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam mengakses tampilan dan fitur yang tersedia dalam platform pembelajaran digital. Tampilan sistem yang menarik dan interaktif dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses materi pembelajaran. Sistem pembelajaran digital yang memiliki tampilan antarmuka yang baik akan membantu pengguna memahami berbagai fitur yang tersedia dalam sistem tersebut. Pengalaman pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi teknologi pembelajaran digital dalam organisasi. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa sistem iKNOW memiliki tampilan yang cukup baik untuk digunakan oleh karyawan sebagai pengguna sistem. Narasumber juga menjelaskan bahwa beberapa aspek tampilan sistem masih dapat dikembangkan agar lebih interaktif. Narasumber menyampaikan secara langsung bahwa *“sebagai administrator itu mungkin dari tampilannya sisi user interaktifnya seperti itu yang mungkin ini secara subjektif ya, itu tampilannya yang lebih enak untuk ditata lagi.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem iKNOW masih memiliki peluang untuk dikembangkan agar memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Pengembangan tampilan sistem dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses materi pembelajaran yang tersedia. Sistem pembelajaran digital yang memiliki tampilan interaktif juga dapat meningkatkan motivasi pengguna untuk mengikuti proses pembelajaran secara berkelanjutan. Persepsi terhadap tampilan sistem tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi pembelajaran digital dalam organisasi.

Persepsi karyawan terhadap penggunaan sistem iKNOW juga berkaitan dengan peran sistem tersebut dalam mendukung proses berbagi pengetahuan antar karyawan dalam organisasi. Proses berbagi pengetahuan merupakan salah satu aspek penting dalam implementasi *knowledge management* dalam organisasi modern. Sistem pembelajaran digital memungkinkan organisasi mendistribusikan informasi secara lebih luas kepada seluruh karyawan. Informasi yang tersedia dalam sistem pembelajaran digital dapat menjadi sumber referensi bagi karyawan dalam memahami berbagai prosedur kerja yang berlaku dalam organisasi. Proses berbagi pengetahuan juga membantu karyawan memperoleh wawasan baru dari pengalaman kerja yang dimiliki oleh rekan kerja lainnya. Sistem pembelajaran digital memberikan

kesempatan bagi karyawan untuk mengakses pengetahuan organisasi secara lebih mudah. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa sistem iKNOW membantu mempermudah proses berbagi pengetahuan antar karyawan dalam organisasi. Narasumber menyampaikan secara langsung bahwa *“membantu sih, jadi mungkin karena ini sifatnya wajib ya, wajib untuk semua karyawan.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Narasumber juga menambahkan bahwa sistem tersebut memberikan kemudahan bagi karyawan dalam melakukan pertukaran informasi terkait pekerjaan. Narasumber menyampaikan bahwa *“itu bisa saling sharing knowledge seperti itu, maksudnya lebih mempermudah untuk sharing knowledge antar karyawan.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem iKNOW tidak hanya berfungsi sebagai media pembelajaran digital tetapi juga sebagai sarana berbagi pengetahuan dalam organisasi. Persepsi positif terhadap fungsi tersebut menunjukkan bahwa sistem iKNOW memiliki peran penting dalam mendukung proses pengelolaan pengetahuan di PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV.

Pengaruh E-Learning iKNOW terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh penggunaan sistem *e-learning* iKNOW terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura Indonesia Regional IV dapat dilihat dari peningkatan pengetahuan kerja yang dimiliki oleh karyawan setelah mengikuti pembelajaran melalui platform tersebut. Sistem pembelajaran digital memungkinkan karyawan memperoleh informasi yang berkaitan dengan pekerjaan secara lebih mudah dan sistematis. Pengetahuan yang diperoleh melalui modul pembelajaran dalam sistem iKNOW membantu karyawan memahami berbagai prosedur kerja yang sebelumnya belum diketahui secara lengkap. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa keberadaan modul pembelajaran dalam sistem tersebut memberikan tambahan wawasan yang dapat digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari. Narasumber menyampaikan secara langsung bahwa *“Jadi ini membantu karyawan untuk lebih menambah pengetahuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Misalnya tadinya dia tidak tahu ada misal terkait dalam mengerjakan itu ternyata ada yang belum, maksudnya informasi tertinggal gitu. Ini jadi lebih paham ketika kita mengikuti pembelajaran di I-Know ini.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem iKNOW memberikan pengaruh terhadap peningkatan pemahaman karyawan mengenai pekerjaan yang mereka lakukan. Pengetahuan tambahan tersebut membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan secara lebih tepat karena mereka memiliki informasi yang lebih lengkap. Peningkatan pemahaman terhadap pekerjaan merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam organisasi.

Pengaruh sistem iKNOW terhadap kinerja karyawan juga dapat dilihat dari kemampuannya dalam membantu karyawan memperoleh informasi yang sebelumnya tidak diketahui. Proses pembelajaran yang tersedia dalam sistem tersebut memungkinkan karyawan menemukan informasi baru yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Informasi tersebut dapat berupa prosedur kerja, kebijakan perusahaan, maupun pengetahuan teknis yang diperlukan dalam pekerjaan. Pengetahuan baru yang diperoleh melalui proses pembelajaran digital membantu karyawan memahami cara menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa materi pembelajaran dalam sistem iKNOW dapat membantu karyawan memahami informasi yang sebelumnya belum diketahui.

Narasumber menyampaikan bahwa *“Dalam bekerja ya? Mungkin kalau kemampuan knowledge sih, kemampuan secara knowledge saja ya secara knowledge sih ada materi yang nyantol gitu ya jadi ketika ada pekerjaan yang dikerjakan ketika ada materi yang pernah disampaikan di I-Know itu memang mempengaruhi efisiensi pekerjaan sih.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan yang diperoleh dari sistem iKNOW dapat meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Efisiensi kerja tersebut terjadi karena karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat ketika mereka memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap tugas yang dilakukan.

Pengaruh lain dari penggunaan sistem iKNOW terhadap kinerja karyawan juga terlihat dari kemampuannya dalam membantu karyawan beradaptasi terhadap perubahan dalam organisasi. Organisasi modern sering mengalami perubahan kebijakan, sistem kerja, maupun budaya organisasi yang harus dipahami oleh seluruh karyawan. Sistem pembelajaran digital memberikan sarana bagi perusahaan untuk menyampaikan informasi mengenai perubahan tersebut kepada karyawan secara lebih efektif. Materi pembelajaran yang tersedia dalam sistem iKNOW dapat digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai perubahan organisasi. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa perusahaan sering menggunakan platform iKNOW untuk menyampaikan informasi mengenai perubahan budaya organisasi maupun perubahan kebijakan perusahaan. Narasumber menyampaikan secara langsung bahwa *“Karena memang di perusahaan kan ada juga change management ya ada perubahan-perubahan dan ada budaya perusahaan yang baru itu disampainya melalui I-Know ini dan pegawai itu ada modul yang harus diselesaikan nanti ada video, nanti ada pertanyaan-pertanyaan terkait ada perubahan-perubahan perusahaan, change management sama culture itu.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem iKNOW membantu karyawan memahami berbagai perubahan yang terjadi dalam organisasi. Pemahaman terhadap perubahan organisasi membantu karyawan menyesuaikan cara kerja mereka dengan kebijakan baru yang diterapkan perusahaan.

Pengaruh penggunaan sistem iKNOW terhadap kinerja karyawan juga terlihat dari kemampuannya dalam membentuk pemahaman karyawan terhadap nilai-nilai organisasi. Nilai-nilai organisasi menjadi pedoman bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaan serta berperilaku di lingkungan kerja. Sistem pembelajaran digital memungkinkan organisasi menyampaikan berbagai nilai perusahaan kepada karyawan melalui modul pembelajaran yang tersedia. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa salah satu materi pembelajaran dalam sistem iKNOW berkaitan dengan nilai-nilai perusahaan yang harus dimiliki oleh karyawan. Narasumber menyampaikan bahwa *“Salah satunya itu pasti pernah ada sih, AKHLAK-AKHLAK itu amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, kolaboratif kalau tidak salah itu ya salah satunya amanah itu saja ya dengan mengikuti pembelajaran I-Know ini jadi lebih tahu bagaimana ketika harus menghadapi suatu pekerjaan agar dapat di handle atau kita dapat mengerjakannya dengan semestinya atau sesuai dengan seharusnya.”* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pembelajaran melalui sistem iKNOW membantu karyawan memahami nilai-nilai yang menjadi pedoman dalam bekerja. Pemahaman terhadap nilai organisasi tersebut dapat mempengaruhi cara karyawan menjalankan pekerjaan serta berinteraksi dengan rekan kerja.

Pengaruh penggunaan sistem *e-learning* iKNOW terhadap kinerja karyawan juga berkaitan dengan fleksibilitas akses pembelajaran yang diberikan oleh platform tersebut. Sistem pembelajaran digital memungkinkan karyawan mengikuti pelatihan tanpa harus meninggalkan aktivitas kerja yang sedang dilakukan. Fleksibilitas tersebut memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menyesuaikan waktu belajar dengan jadwal kerja yang dimiliki. Narasumber penelitian menjelaskan bahwa salah satu kelebihan utama dari sistem iKNOW adalah kemudahan akses yang memungkinkan karyawan mengikuti pelatihan kapan saja. Narasumber menyampaikan secara langsung bahwa *"Jika dibandingkan dengan metode pelatihan yang konvensional ya, yang tatap muka paling ya, karena ini kan daring ya, maksudnya kelebihannya adalah kemudahan untuk mengaksesnya secara 24 jam seperti itu... pegawai itu bisa menyelesaikan tugasnya sesuai dengan mungkin kesiapan dia."* (Wawancara dengan Ibu Aurum Fiskawati, 6 Maret 2026). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas akses pembelajaran memberikan keuntungan bagi karyawan dalam mengikuti pelatihan tanpa mengganggu pekerjaan mereka. Fleksibilitas tersebut memungkinkan karyawan tetap memperoleh pengetahuan baru meskipun memiliki jadwal kerja yang padat. Proses pembelajaran yang fleksibel tersebut pada akhirnya dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan karena mereka tetap dapat memperoleh pengetahuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan.

4. Kesimpulan

Ringkasan Temuan Utama

Penelitian ini bertujuan memahami penerapan *e-learning* iKNOW sebagai media *knowledge management* serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iKNOW digunakan sebagai platform pembelajaran digital yang menyediakan modul pelatihan, informasi operasional, dan nilai budaya perusahaan. Sistem ini memungkinkan proses penyimpanan, distribusi, dan pemanfaatan pengetahuan organisasi dilakukan secara sistematis.

Penggunaan iKNOW memberikan kemudahan akses pembelajaran secara fleksibel tanpa batasan waktu dan tempat, sehingga lebih efisien dibandingkan pelatihan konvensional. Selain itu, materi yang tersedia membantu karyawan meningkatkan pemahaman terhadap pekerjaan, mengurangi kesalahan kerja, serta meningkatkan kualitas hasil kerja. Sistem ini juga mendukung efisiensi kerja karena karyawan dapat memperoleh referensi pengetahuan untuk menyelesaikan masalah pekerjaan. Dengan demikian, iKNOW berfungsi tidak hanya sebagai sarana pelatihan, tetapi juga sebagai media pengelolaan pengetahuan organisasi yang mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Jawaban atas Pertanyaan Penelitian

1. Penerapan *e-learning* iKNOW di PT Angkasa Pura Indonesia digunakan sebagai platform pembelajaran digital yang menyimpan dan mendistribusikan materi pelatihan, prosedur kerja, pengembangan kompetensi, serta nilai-nilai perusahaan secara sistematis.
2. Persepsi karyawan terhadap iKNOW cenderung positif karena platform ini memberikan kemudahan akses pembelajaran yang fleksibel sehingga karyawan dapat belajar sesuai kebutuhan tanpa mengganggu aktivitas kerja.

3. Pengaruh terhadap kinerja karyawan terlihat dari meningkatnya pemahaman kerja, kemampuan menyelesaikan tugas secara lebih efektif dan efisien, serta pemahaman terhadap perubahan organisasi dan nilai perusahaan. Dengan demikian, penerapan e-learning iKNOW memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait penerapan *knowledge management* dan *e-learning* dalam organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform pembelajaran digital seperti iKNOW dapat menjadi sarana efektif untuk mendokumentasikan dan mendistribusikan pengetahuan organisasi secara sistematis.

Secara empiris, penelitian ini juga memberikan gambaran penerapan *knowledge management* berbasis teknologi dalam sektor jasa kebandarudaraan. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi organisasi lain dalam mengembangkan sistem pembelajaran digital untuk mempercepat transfer pengetahuan, meningkatkan efektivitas pelatihan, serta mendukung peningkatan kompetensi dan kinerja karyawan.

5. Daftar Pustaka

- Aguinis, H. (2023). *Performance Management*. Chicago Business Press.
- Aidoo, S. (2022). EFFECT OF ORGANISATIONAL LEARNING CAPABILITY AND KNOWLEDGE MANAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE. *International Journal of Knowledge Management and Practices*, (2). <http://publishingindia.com/ijkmp/>
- Al-Tit, A. A., Al-Ayed, S., Alhammadi, A., Hunitie, M., Alsarayreh, A., & Albassam, W. (2022). The Impact of Employee Development Practices on Human Capital and Social Capital: The Mediating Contribution of Knowledge Management. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(4), 218. <https://doi.org/10.3390/joitmc8040218>
- Budianto, W., & Sardjono, W. (2021a). The Implementation of Knowledge Management System (KMS) Evaluation Model in Improving Employee Performance. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(6), 4583–4594.
- Budianto, W., & Sardjono, W. (2021b). The Implementation of Knowledge Management System (KMS) Evaluation Model in Improving Employee Performance. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education 4583 Research Article* (Vol. 12, Number 6).
- Budianto, W., & Sardjono, W. (2022). The Implementation of Knowledge Management System (KMS) Evaluation Model in Improving Employee Performance: A Case Study of the State Electricity Company. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 13(1), 35–43. <https://doi.org/10.21512/comtech.v13i1.6873>
- Crain, C., Billy, I., Palla, N., De Freitas, G., & Palla, K. (2023). The case for integrating and leveraging knowledge management and ELearning for effective online education. *International Journal of Higher Education Management (IJHEM)*, 9(1). www.cberuk.com
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.

- Demir, A., Budur, T., Omer, H. M., & Heshmati, A. (2023). Links between knowledge management and organisational sustainability: does the ISO 9001 certification have an effect? *Knowledge Management Research and Practice*, 21(1), 183–196. <https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1860663>
- Essam, I., & Salama, E. (2017). The Impact of Knowledge Management Capability, Organizational Learning, and Supply Chain Management Practices on Organizational Performance. *Journal of the Academy of Business and Retail Management*, 5. www.ijbed.org
- Ferreira, B., Curado, C., & Oliveira, M. (2022). The Contribution of Knowledge Management to Human Resource Development: a Systematic and Integrative Literature Review. *Journal of the Knowledge Economy*, 13(3), 2319–2347. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00815-9>
- Giannakos, M. N., Mikalef, P., & Pappas, I. O. (2021). Systematic Literature Review of E-Learning Capabilities to Enhance Organizational Learning. *Information Systems Frontiers*, 24. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10097-2/Published>
- Govender, C. M., Mabaso, C. M., & Mehale, K. (2021). Maximising Training Evaluation for Employee Performance Improvement. *SA Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.4102/sajhrm>
- Hamdan, R. K., Hamdan, A., Alareeni, B., & El Khoury, Ri. (2024). *Information and Communication Technology in Technical and Vocational Education and Training for Sustainable and Equal Opportunity Education, Sustainability and Women Empowerment*. Springer.
- Hasibuan, J. S., Taufik Lesmana, M., & Sari, A. P. (2021). EMPLOYEE PERFORMANCE STUDIES: ANTECEDENTS OF WORK DISCIPLINE, WORK MOTIVATION, AND JOB TRAINING. *International Journal of Educational Review*, 1(2).
- Iqbal, S., Rasheed, M., Khan, H., & Siddiqi, A. (2021). Human resource practices and organizational innovation capability: role of knowledge management. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 51(5), 732–748. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-02-2020-0033>
- Kambur, E., & Yildirim, T. (2023). From traditional to smart human resources management. *International Journal of Manpower*, 44(3), 422–452. <https://doi.org/10.1108/IJM-10-2021-0622>
- Kapo, A., Mujkic, A., Turulja, L., & Kovačević, J. (2020). Continuous e-learning at the workplace: the passport for the future of knowledge. *Information Technology and People*, 34(5), 1462–1489. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0223>
- Kragulj, F. (2023). *Knowledge Management and Sustainable Value Creation Needs as a Strategic Focus for Organizations*. Springer. www.IAKM.net
- Liebowitz, J., & Frank, M. S. (2011). *Knowledge Management and E-Learning*. Auerbach Publications.
- Machado, A. de B., Secinaro, S., Calandra, D., & Lanzalonga, F. (2022). Knowledge management and digital transformation for Industry 4.0: a structured literature review. *Knowledge Management Research and Practice*, 20(2), 320–338. <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.2015261>
- Panduwiyasa, H., Yanis, R. Z. I., & Puspitasari, W. (2024). How Digital Knowledge Management and The Mediation of Employee Commitment Support Business Continuity: A Conceptual Model. *Procedia Computer Science*, 234, 674–682. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.053>

- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. SAGE Publications, Inc.
- Pelealu, D. R. (2022). THE EFFECT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM AND KNOWLEDGE SHARING ON EMPLOYEE PERFORMANCE AND LOYALTY. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJIJSE)*, 5(1), 2621–606.
- PT. Angkasa Pura Indonesia. (2025). *In Journey Airports*.
<https://www.injourneyairports.id/about/Profile>.
<https://www.injourneyairports.id/about/profile>
- Rath, A., & Jena, L. K. (2025). Do employees matter, or is everything a facade? Effective knowledge management targeting well-being. *Learning Organization*, 32(2), 307–327. <https://doi.org/10.1108/TLO-12-2023-0222>
- Rezaei, F., Khalilzadeh, M., & Soleimani, P. (2021). Factors Affecting Knowledge Management and Its Effect on Organizational Performance: Mediating the Role of Human Capital. *Advances in Human-Computer Interaction*, 2021, 1–16. <https://doi.org/10.1155/2021/8857572>
- Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. (2023). Employee Performance: Education, Training, Experience and Work Discipline. *Quality - Access to Success*, 24(193), 182–188. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.193.20>
- Sandaruwan, J., & Luka, I. (2024). The Impact of Knowledge Management on Employee Performance in Knowledge Process Outsourcing Companies in Sri Lanka. *ACTA PROSPERITATIS*, 15(1), 133–143. <https://doi.org/10.2478/acpro-2024-0012>
- Sofiyabadi, J., Valmohammadi, C., & Asl, A. S. (2022). Impact of Knowledge Management Practices on Innovation Performance. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 69(6), 3225–3239. <https://doi.org/10.1109/TEM.2020.3032233>
- Taherdoost, H., & Madanchian, M. (2023a). Artificial Intelligence and Knowledge Management: Impacts, Benefits, and Implementation. *Computers*, 12(4), 72. <https://doi.org/10.3390/computers12040072>
- Taherdoost, H., & Madanchian, M. (2023b). Artificial Intelligence and Knowledge Management: Impacts, Benefits, and Implementation. In *Computers* (Vol. 12, Number 4). MDPI. <https://doi.org/10.3390/computers12040072>
- Wang, Y. M., Wei, C. L., Chen, W. J., & Wang, Y. S. (2024). Revisiting the E-Learning Systems Success Model in the Post-COVID-19 Age: The Role of Monitoring Quality. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 40(18), 5087–5102. <https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2231278>
- Yoopetch, C., Nimsai, S., & Kongarchapatara, B. (2021). The effects of employee learning, knowledge, benefits, and satisfaction on employee performance and career growth in the hospitality industry. *Sustainability (Switzerland)*, 13(8). <https://doi.org/10.3390/su13084101>
- Zamiri, M., & Esmaili, A. (2024). Methods and Technologies for Supporting Knowledge Sharing within Learning Communities: A Systematic Literature Review. *Administrative Sciences*, 14(1). <https://doi.org/10.3390/admsci14010017>