

## BAB IV

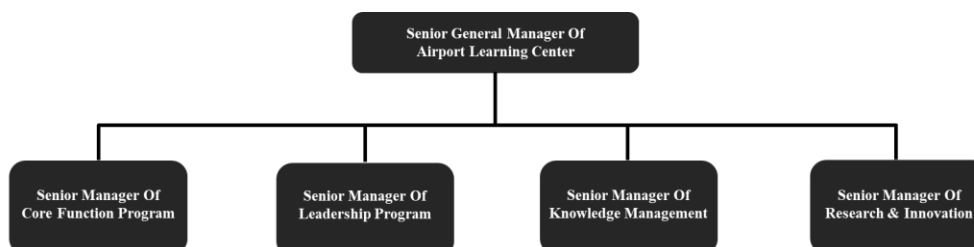
### HASIL PENELITIAN

#### 1.1 Gambaran Lokus Penelitian

##### 1.1.1 Profil PT Angkasa Pura II (Persero)

PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara yang berfokus pada area Indonesia bagian barat. Didirikan pada tanggal 13 Agustus 1984 yang saat itu bernama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng lalu berubah menjadi PT Angkasa Pura II pada tanggal 19 Mei 1986 Berlokasi di Soekarno-Hatta *International Airport Building*, RT.001/RW.010, 600, Pajang, Kec. Benda, Kota Tangerang, Banten 15126.

##### 1.1.2 Struktur Organisasi



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Divisi *Airport Learning Center* (ALC)**  
Sumber : Data Diolah Oleh Penulis

Adapun Divisi *Airport Learning Center* yakni salah satu divisi pada PT Angkasa Pura II yang menjadi lokus penelitian saat ini. *Airport Learning Center* (ALC) merupakan pusat pelatihan pendidikan di bidang kebandarudaraan yang dibuka pertama kali di Indonesia. Dalam struktur organisai Divisi *Airport Learning Center* terbagi ke dalam 4 (empat) unit kerja yakni *Leadership Program*, *Knowledge Management*, *Core Function Program* dan *Research and Innovation* yang terdiri dari 29 karyawan dan 1 *Senior General Manager* (SGM) yang bekerja di Divisi *Airport Learning Center*.

Diantaranya 2 *Senior Leader (SL)*, 7 *Senior Manager (SM)*, 8 *Senior Officer (SO)*, dan 12 *Junior Officer (JO)*.

### 1.1.3 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dari seorang *Senior General Manager (SGM)* adalah :

1. Mengarahkan, mengendalikan, dan mengevaluasi program pendidikan dan pelatihan yang sedang berjalan;
2. Memimpin, merencanakan, dan mengawasi kegiatan pendidikan dan pelatihan;
3. Menyetujui proses administrasi sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.

Seorang *Senior General Manager* mempunyai *staff* yang memiliki tugas sebagai berikut :

1. Memberikan laporan dan mengkonsepkan proses atau langkah-langkah evaluasi program diklat;
2. Merekomendasikan metode-metode penyampaian materi diklat yang tepat dan sesuai dengan program diklat;
3. Merekomendasikan program dan personil yang akan disertifikasi.

*Senior Manager of Leadership Program (HLCL)*, memiliki tugas yaitu:

1. Merencanakan dan mengelola desain program *learning* dan kepemimpinan termasuk di dalamnya kurikulum dan silabus, serta rencana anggaran dan biaya atas program *learning* yang akan dilakukan;
2. Merekomendasikan sistem dan metode pelaksanaan *knowledge management*.

*Senior Manager of Knowledge Management (HLCK)*, memiliki tugas sebagai berikut :

1. Merencanakan, mengelola, serta pelaksanaan program *learning* fasilitas (sarana & prasarana, perpustakaan, *digital learning*, dan lain-lain);
2. Menentukan desain sistem *knowledge management*;

3. Merekomendasikan tindakan perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi terkait fasilitas dan administrasi pada saat pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.

*Senior Manager of Core Function Program (HLCC)*, memiliki tugas sebagai berikut :

1. Merencanakan desain program *learning* fungsi operasi, pelayanan dan teknik, termasuk di dalamnya kurikulum dan silabus serta rencana anggaran dan biaya atas program *learning* yang akan dilakukan;
2. Mengelola *Content Management System* (kurikulum dan silabus, modul, soal, buku pendidikan, buku saku, dan lain-lain) yang berbasis kompetensi;
3. Melakukan perbaikan atas desain program *learning* fungsi operasi, pelayanan dan teknik.

*Senior Manager of Research and Innovations (HLCR)*, memiliki tugas sebagai berikut :

1. Merencanakan program pembelajaran baru di ALC yang sesuai dengan kebutuhan industri masa kini;
2. Merekomendasikan metode pelaksanaan pembelajaran secara *E-Learning*.

Adapun tugas masing-masing dari *Senior Officer* yaitu :

1. Mengkonsepkan dan melakukan langkah-langkah perbaikan atas desain program *learning* dari masing - masing unit;
2. Merekomendasikan sistem dan metode pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang akan diselenggarakan.

Adapun tugas masing-masing dari *Junior Officer* sebagai berikut :

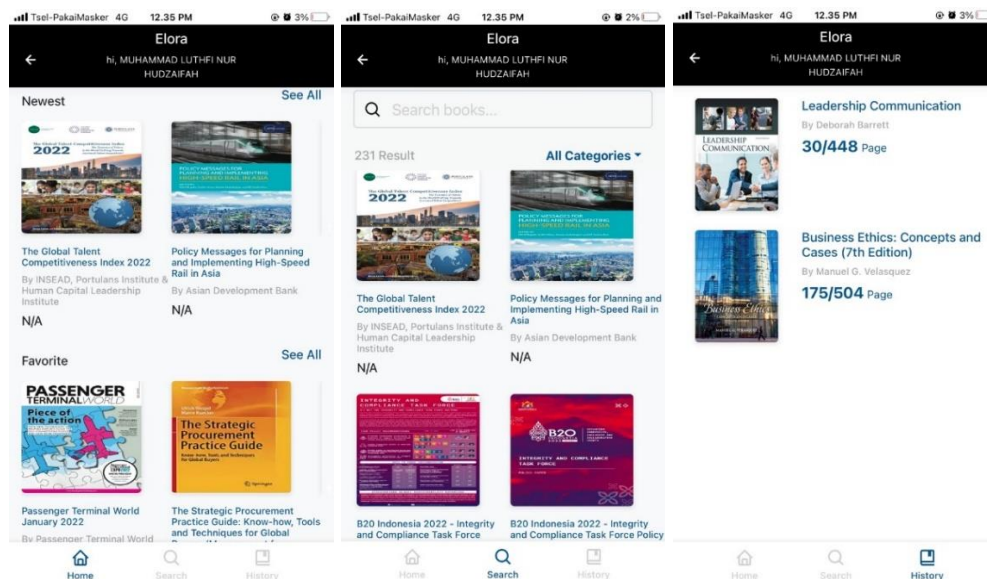
1. Melakukan koordinasi dengan fasilitator, vendor diklat, dan instruktur terkait penyiapan konsep desain program *learning*;
2. Membuat langkah perbaikan terhadap permasalahan yang terjadi terkait fasilitas dan administrasi pada saat pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.

#### **1.1.4 Program Elora**

Program Elora merupakan aplikasi pembelajaran dari PT Angkasa Pura II yang berisikan *e-book* yang dapat diakses dan dipelajari oleh seluruh

karyawan. Memiliki keunggulan dengan *user interface* yang menarik, *user friendly*, serta dapat diakses melalui *web-based* maupun *iPerform*, dengan tujuan sebagai sarana agar seluruh karyawan PT Angkasa Pura II dapat melakukan aktivitas *self-learning*, dengan menggunakan aplikasi pembelajaran tersebut.

Latar belakang diadakannya aplikasi Elora adalah dalam rangka meningkatkan literasi digital di PT Angkasa Pura II, selain itu juga sebagai *support Education* bagi karyawan yang ingin melakukan *self-learning*, kemudian membantu karyawan meningkatkan pengetahuannya, baik itu untuk menunjang pekerjaannya atau yang di luar pekerjaannya, dan untuk menyediakan sumber-sumber yang bisa dijadikan referensi. Jadi dengan adanya aplikasi Elora cukup dengan menggunakan satu aplikasi di *smartphone*, para karyawan bisa membaca ratusan buku yang telah disediakan di dalam aplikasi Elora kapan saja dan dimana saja. Berikut isi tampilan dari aplikasi Elora.



**Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi Elora**

**Sumber : Airport Learning Center PT. Angkasa Pura II (Persero) Tangerang 2022**

Di Elora terdapat 232 buku yang dapat dibaca oleh para karyawan. Elora hadir dalam bentuk *mobile version*, yang mana karyawan cukup mengaksesnya melalui *iPerform* yang dapat diunduh di *google play store*. Pada

aplikasi *iPerform* tersebut para karyawan PT Angkasa Pura II sudah ter-*register* dengan NIP dan *Username* masing-masing, jadi secara otomatis semua karyawan PT Angkasa Pura II sudah terdaftar, dengan demikian para karyawan dapat membaca *e-book* kapan saja dan dimana saja. Elora juga dapat diakses melalui *web-based* Angkasa Pura II yakni [click.angkasapura2.co.id/login](http://click.angkasapura2.co.id/login) dengan login menggunakan *email corporate*, namun guna mempermudah karyawan, semuanya ditaruh di satu aplikasi yang bernama *iPerform*.

Aplikasi Elora ini bersifat *additional knowledge* yang difasilitasi oleh perusahaan bagi karyawan agar karyawan dapat melakukan *self-learning*, sehingga tidak ada ketentuan ataupun sanksi tertentu bagi karyawan yang tidak menggunakannya. Sedangkan untuk *reward*, tim penyelenggara telah menyediakan *reward* bagi para karyawan yang telah membaca dan membuat *resume* di Elora. *Reward* dibedakan menjadi 2 jenis yang pertama *Reward* Intrinsik dan *Reward* Ekstrinsik, *Reward* Intrinsik berupa penghargaan “*Extraordinary Achievement*” dimana foto karyawan beserta pencapaiannya sehingga dapat dilihat oleh karyawan lain contoh karyawan *of the month*, kemudian bisa juga dalam bentuk penghargaan sertifikat atau infografis yang dapat di *share* di aplikasi internal (*iPerform*, sapa, digital signage). Sedangkan *Reward* Ekstrinsik berupa tablet, *hard disk*, *printer*, *smartwatch*, *earphones*, tas kerja, *powerbank*, *handphone*, *smart tv*, monitor pc, laptop *chromebook*, tiket pesawat, *voucher* belanja, *voucher* hotel di Bandung atau Bogor, *voucher* hiburan, dan *voucher google play* (semua *reward* tidak melebihi Rp. 2.500.000), kemudian bisa juga dalam bentuk bonus *payment* berupa *cash* (tidak lebih dari Rp. 2.500.000).

## 1.2 Hasil Penelitian

Dalam hal ini untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II, digunakan teori ukuran efektivitas program menurut Budiani (2007:53) dengan menggunakan empat ukuran yang perlu dipenuhi dalam hal keefektifan. Menurut Budiani keefektifan suatu kebijakan dilihat dari empat hal yang perlu dipenuhi. Pertama, ketepatan sasaran program, yang kedua adalah

sosialisasi program, yang ketiga adalah tujuan program dan yang keempat adalah pemantauan program.

Berdasarkan temuan data & informasi dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta studi kepustakaan yang dilakukan maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

### **1.2.1 Ketepatan Sasaran Program**

Dalam konsep Budiani (2007:53) menjelaskan bahwa Ketepatan Sasaran Program adalah sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Tepat sasaran merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu program, dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sasarnya apakah sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya atau sebaliknya.

Sasaran program merupakan target atau sasaran dari karyawan PT Angkasa Pura II yang hendak dijadikan sebagai pengguna aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II dengan maksud agar program ini menjadi program yang dapat membantu para karyawan guna meningkatkan pengetahuan. Ketepatan sasaran yaitu dengan melihat sejauh mana penerima aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini ketepatan penentuan siapa saja sasaran aplikasi Elora adalah seluruh karyawan PT Angkasa Pura II. Sebagaimana yang dikatakan oleh Informan 2 atau pengelola aplikasi Elora sebagai berikut :

“Sasaran program itu sebenarnya untuk seluruh karyawan Angkasa Pura II, jadi Elora itu memang dibuat untuk kebutuhan semua karyawan untuk bisa akses, baik dari *level* yang paling bawah, staff, sampai dengan *level* atas.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas berkaitan indikator ketepatan sasaran program dapat dipahami bahwa dalam penentuan penerima sasaran aplikasi Elora, PT Angkasa Pura II ini memang menyediakannya untuk

seluruh karyawan guna menambah pengetahuannya dengan membaca buku, seperti yang dikatakan oleh Informan 4 :

“Sebenarnya Elora ini diciptakan untuk semua karyawan yang memang berniat untuk menambah pengetahuan dengan membaca buku, kan untuk menambah pengetahuan kompetensi itu banyak caranya, bisa melalui diklat yang kita sediakan dari ALC, bisa juga melalui *self-learning*, nah membaca buku juga termasuk salah satunya, untuk saat ini membaca buku ada dua pilihan, membaca buku secara fisik memegang buku langsung dan secara digital, secara digital itu kan kita sebagai pemegang *smartphone* bisa mengaksesnya dari mana saja, bisa dengan membeli buku di *google playbook*, atau *download* di situs-situs gratis, nah dari Angkasa Pura II itu sebenarnya sudah menyiapkan perpustakaan yang namanya Elora perpustakaan digital, tinggal bagaimana karyawan itu memanfaatkan sebaik mungkin untuk menambah kompetensinya, apa yang menurut dia kurang untuk ditambah pengetahuannya bisa dicari di Elora.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa PT Angkasa Pura II menciptakan aplikasi Elora untuk semua karyawan terutama yang memang berniat untuk menambah pengetahuannya, adapun karyawan yang tidak sempat membuka ataupun yang belum memahami sistem penggunaan aplikasi Elora seperti sebagian karyawan yang ada di bagian operasional. Seperti yang disampaikan oleh Informan 11 sebagai berikut :

“Sebenarnya sasarannya untuk seluruh karyawan Angkasa Pura II, cuma mungkin karyawan belum *well informed*, maksudnya mungkin tidak semua pemahamannya sama, kayak misalnya saya tahu karena kebetulan saya orang ALC, terus kedua memang kebetulan sebagai *leader* saya punya informasi yang lebih mudah karena di *sharing* di berbagai media informasi, namun bagi teman-teman yang memang di luar itu kan belum tentu, terus teman-teman operasional yang memang senang belajar, atau mereka sedang lanjut studi, mereka harus sampai mengeluarkan biaya sendiri untuk membeli buku baik *e-book* maupun buku fisik, karena kurangnya informasi seperti itu.” **(Hasil wawancara pada tanggal 5 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa penyebab masih sedikitnya pengguna yang membaca di aplikasi Elora dikarenakan belum

terinformasikan dengan baik ke seluruh karyawan, dan belum banyak buku yang berbahasa Indonesia seperti yang dikatakan oleh Informan 4 sebagai berikut :

“Elora sendiri sudah banyak buku yang bisa kita baca walaupun mungkin belum banyak yang berbahasa Indonesia, namun ya itu tantangan untuk kita membaca buku.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023).**

Selain itu untuk mengetahui apakah karyawan di PT Angkasa Pura II sudah merasa tepat dalam menggunakan aplikasi Elora. Sebagaimana yang diungkapkan Informan 9 sebagai berikut :

“Saya rasa tepat sih, cuma memang kita harus mengumumkan Elora ini ke masing-masing kantor cabang maupun ke fungsi ya, karena memang saat ini, teman-teman juga masih kurang mengakses Elora, sehingga tinggal di push saja, kalau misalnya dapat informasi ataupun pengetahuan yang lebih, bisa dibaca atau bisa buka aplikasi Elora, seperti itu.” **(Hasil wawancara pada tanggal 5 Januari 2023).**

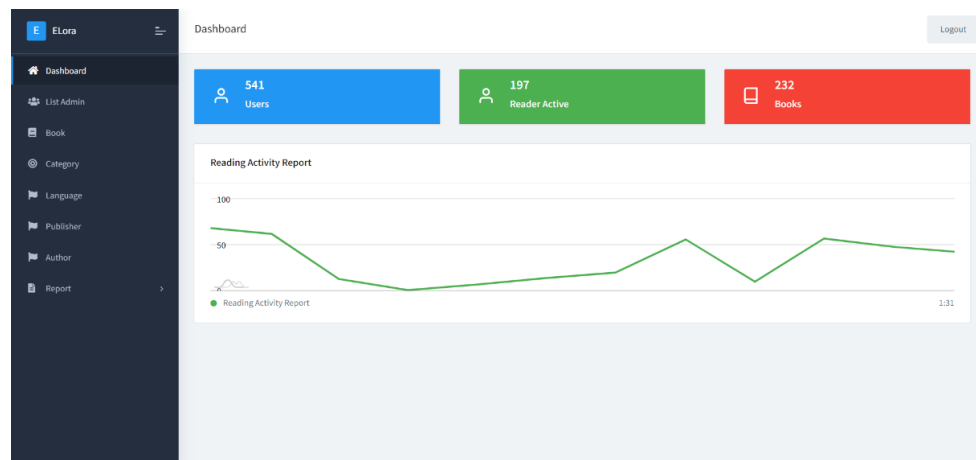
Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa dalam pelaksanaan aplikasi Elora ini perlu suatu pengembangan sosialisasi agar dapat tersampaikan dengan baik ke seluruh karyawan, seperti yang dikatakan oleh Informan 6 sebagai berikut :

“Belum, karena dari ALC terkait sosialisasi, kita kan sosialisasinya ada dari media sosial contohnya instagram, lalu ada *email corporate*, nah sebenarnya sebelum kesana *culture* nya si budaya perusahaan dulu yang harus diperhatikan, bagaimana *culture* perusahaan tersebut, terbiasa gak melihat *email corporate*, ataupun media sosial yang sering dilihat, kalau misal dia gak tahu, pasti sosialisasi karyawan gak dapat kan, nah itu sekarang yang didapat dari Elora pada saat pengembangan ini, pada saat sosialisasi tuh kurang tepat saja, karena memang belum ada setahun kan.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023).**



Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa karyawan PT Angkasa Pura II merasa belum tepat dalam penggunaan aplikasi Elora karena media sosialisasi yang digunakan oleh perusahaan belum sesuai dengan culture karyawan di Angkasa Pura II, menurut beliau sebelum diadakannya sosialisasi perlu diperhatikan *culture* perusahaan terlebih dahulu, apakah para karyawan terbiasa menggunakan media sosial yang dipilih perusahaan untuk sosialisasi atau apakah karyawan terbiasa melihat *email corporate*, sehingga sosialisasi yang dilakukan dapat tersampaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa sasaran dalam aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II adalah seluruh karyawan yang ada pada PT Angkasa Pura II. Ketepatan sasaran aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II ini sudah sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya, dilihat dari tepatnya sasaran program yang mana PT Angkasa Pura II ditujukan untuk membantu karyawan agar bisa melakukan *self-learning* dan membantu dalam menyediakan sumber-sumber yang bisa dijadikan referensi, tetapi masih ada beberapa yang harus diperbaiki, seperti dalam melakukan sosialisasi harus tersebar rata dan tersampaikan dengan baik ke seluruh karyawan, karena dibuktikan dari jawaban-jawaban narasumber yang bervariasi, bagi narasumber yang belum membaca di aplikasi Elora merasa belum tepat, karena salah satu faktor penyebabnya adalah sebagian besar buku-buku yang terdapat pada Elora menggunakan bahasa asing yang menyebabkan banyak karyawan merasa kesulitan, namun bagi narasumber yang sudah menggunakan atau membaca di aplikasi Elora sudah merasa tepat, karena buku-buku yang terdapat pada Elora mampu dijadikan sebagai referensi dalam menunjang pekerjaan mereka.



**Gambar 4.3 Tampilan Website Elora**  
**Sumber : Airport Learning Center PT. Angkasa Pura II (Persero) Tangerang 2022**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada tanggal 4 Januari 2023 terdapat 541 *Users* yang telah terdaftar dan telah mengunjungi aplikasi Elora. Pada tahap awal sebelum melakukan wawancara, dilakukan observasi terlebih dahulu terhadap *website* Elora guna mengetahui siapa saja karyawan yang menggunakan aplikasi Elora tersebut, lalu mencatat nama-nama karyawan yang menggunakan aplikasi Elora pada Divisi *Airport Learning Center* dalam hal ini yaitu tempat yang menjadi lokus penelitian saat ini. Ditemukan 15 dari 29 karyawan di Divisi *Airport Learning Center* yang telah menggunakan aplikasi Elora.

Berdasarkan hasil dokumentasi data pengguna Elora pada tahun 2022 yang bersumber pada *website* Elora PT Angkasa Pura II (Persero), bahwa jumlah pengunjung yang aktif di Elora ada 140 pengguna dari 541 pengguna yang telah terdaftar pada aplikasi Elora.

### 1.2.2 Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program. Hal tersebut dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan penyelenggara terkait aplikasi Elora dalam melakukan sosialisasi tersebut, sehingga informasi aplikasi Elora dapat tersampaikan kepada karyawan penerima program.

Sosialisasi mengenai aplikasi Elora telah dilakukan bersamaan dengan launchingnya program tersebut oleh penyelenggara dalam hal ini yaitu unit *Knowledge Management* pada tanggal 30 November 2021 yang dilaksanakan secara *hybrid* di ruang auditorium kantor Divisi *Airport Learning Center*. Peserta yang turut hadir dalam sosialisasi terdiri dari *Senior Leader, Senior Manager, Senior Officer* sampai dengan *Staff* serta yang terkait dalam aplikasi Elora. Tujuan pelaksanaan sosialisasi aplikasi Elora adalah untuk mensukseskan aplikasi tersebut guna mengembangkan kompetensi bagi para karyawan PT Angkasa Pura II. Sebagaimana dikatakan oleh Informan 4, beliau mengatakan bahwa :

“Sebenarnya dari tempatnya mas Haikal sudah, kalau sosialisasi itu kan sebenarnya pengenalan awal ya, jadi pada saat Elora launching itu sudah di sosialisasikan diawal dan itu tidak perlu di *continue*, cuma yang sudah dilakukan timnya Haikal adalah bagaimana program ini bisa berlanjut dan bermanfaat, nah disitu saya lihat timnya mas Haikal itu sudah membuat program seperti *reward* siapa yang membaca buku dan membuat *resume* itu dikasih *reward* nah itu salah satu bentuk *continue* program untuk meningkatkan pengguna Elora itu sendiri sebenarnya, jadi sudah ada *continue* program untuk bagaimana program itu bisa dimanfaatkan.”  
(Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa sosialisasi aplikasi Elora kepada kelompok sasaran atau dalam hal ini karyawan PT Angkasa Pura II dilaksanakan saat diluncurkannya program tersebut dan untuk kedepannya tim penyelenggara Elora telah membuat suatu *reward* bagi karyawan yang telah membaca lalu membuat *resume* pada aplikasi tersebut. Sebagaimana yang disampaikan oleh Informan 1; Informan 2; Informan 3; dan Informan 5 yang menyatakan pernyataan yang sama bahwa:

“Sosialisasinya pertama itu waktu kita launching, yaitu launching yang dilakukan oleh Pak MA sendiri tahun 2021, terus dilanjutkan dengan juga kita rutin di email setiap bulannya lalu di *broadcast* lewat *whatsapp group*, kemudian juga ada semacam kompetisi, setiap bulannya ada *reward* buat *resume-resume* terbaik dari buku

yang ada di Elora, jadi untuk menimbulkan minat baca karyawan salah satunya dengan kompetisi ini.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa sosialisasi dilakukan oleh pihak PT Angkasa Pura II bersama dengan karyawan PT Angkasa Pura II dengan memberitahukan bahwa perusahaan telah menyediakan sebuah platform untuk para performers bisa melakukan *self-learning* dan sosialisasi ini dilakukan agar informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh karyawan, dalam sosialisasi dijelaskan secara detail mengenai cara penggunaannya beserta fungsi aplikasi Elora. Selanjutnya sosialisasi cukup dilakukan melalui *whatsapp group* dan *email corporate*, dan diadakan kompetisi *reward* guna menimbulkan minat karyawan untuk memakai aplikasi Elora.

Kemudian untuk mengetahui apakah sosialisasi program yang dilakukan dapat dipahami dengan baik oleh para karyawan. Sebagaimana yang diungkapkan Informan 11 sebagai berikut :

“Dapat dipahami dengan baik cuma mungkin masih terlalu sederhana karena mungkin tidak terlalu banyak media yang digunakan untuk menyampaikan sosialisasi tersebut dan konsep dari sosialisasinya juga belum terlalu variatif.” **(Hasil wawancara pada tanggal 5 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa karyawan cukup memahami dengan baik tentang aplikasi Elora, namun masih disayangkan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PT Angkasa Pura II dan penyelenggara belum bervariasi dimana sosialisasi hanya dilakukan melalui *broadcast whatsapp* dan *email corporate* sehingga tidak tersampaikan dengan baik ke seluruh karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Informan 3 sebagai berikut :

“Nah kalau sosialisasinya itu saya rasa masih belum, karena minat baca buku di kita sendiri kan masih rendah ya, itu saya akui karena

saya sendiri ya masih begini, kebanyakan orang kita itu suka dengan adanya *audio* dan *visual*, gambar dan suara, biasanya kalau cuma *visual* doang kadang jenuh, bahkan di dalamnya sudah ada gambar-gambarnya masih jenuh, kemudian *audio visual* itu kan bisa kayak ada film-filmnya kan, begitu sih, kalau untuk minatnya kita berharapnya karyawan semakin banyak yang baca.” (**Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023**).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa karyawan masih belum cukup memahami aplikasi Elora, dilihat dari masih rendahnya minat pembaca pada aplikasi Elora dikarenakan kurang beragamnya bentuk penyajian dalam aplikasi tersebut, namun bagi yang sudah menggunakan atau membaca di aplikasi Elora seperti Informan 4 dan Informan 8 beranggapan bahwa :

“Saya yakin sih bisa diterima dan bisa dipahami oleh karyawan, karena kan sudah dijelaskan secara detail tentang cara penggunaannya kemudian fungsinya.” (**Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023**).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa karyawan sudah memahami aplikasi Elora, dilihat dari saat dilakukannya sosialisasi program sudah dijelaskan secara detail mengenai cara penggunaan serta fungsi aplikasi Elora.

Dari hasil wawancara diatas mengenai sosialisasi program yang dilakukan oleh PT Angkasa Pura II bahwa sosialisasi telah dilakukan oleh penyelenggara program dengan melibatkan semua *staff* di kantor Divisi *Airport Learning Center* dari mulai *Junior Officer* sampai dengan *Senior Leader*, dan untuk sosialisasi kedepannya yang ditujukan kepada kelompok sasaran atau dalam hal ini seluruh karyawan PT Angkasa Pura II hanya dilakukan melalui *whatsapp group* dan *email corporate*.

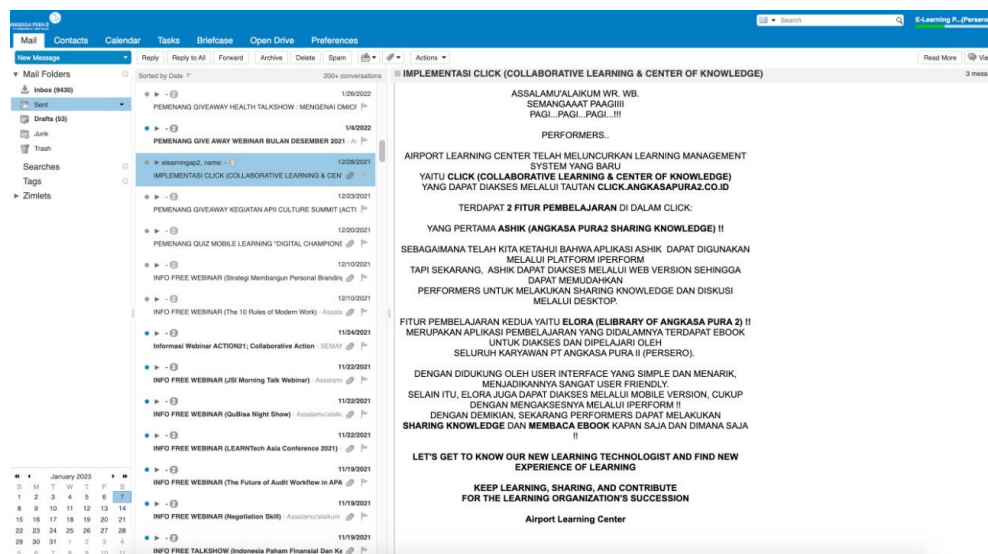
Dari pernyataan beberapa karyawan diatas bahwa sosialisasi aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II ini masih kurang, ditandai dengan masih banyaknya karyawan yang belum menggunakan aplikasi Elora. Meskipun Jika dilihat dari jawaban para narasumber yang sudah menggunakan atau membaca

di aplikasi Elora merasa sudah tepat, karena buku-buku yang terdapat pada Elora mampu dijadikan sebagai referensi dalam menunjang pekerjaan mereka, namun bagi narasumber yang belum membaca di aplikasi Elora merasa belum tepat, karena salah satu faktor penyebabnya adalah sebagian besar buku-buku yang terdapat pada Elora menggunakan bahasa asing yang menyebabkan banyak karyawan merasa kesulitan. Keberhasilan sosialisasi program akan terlihat apabila seluruh karyawan ikut berpartisipasi dalam menyukseskan program tersebut. Kurang beragamnya media yang digunakan untuk sosialisasi kepada karyawan tentang aplikasi Elora ini menyebabkan minat karyawan dalam membaca buku pada aplikasi Elora rendah. Maka dari itu sebaiknya dari pihak PT Angkasa Pura II atau penyelenggara program haruslah berusaha untuk mencari inovasi baru dalam proses sosialisasi program ini agar lebih bervariasi.



**Gambar 4.4 Infografis of Learning Management System**  
**Sumber : Airport Learning Center PT. Angkasa Pura II (Persero) Tangerang 2022**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada tanggal 7 Januari 2023, terdapat *Infografis of Learning Management System* saat dikeluarkannya aplikasi Elora pada tanggal 30 November 2021. Dimana *Learning Management System* menambahkan fitur baru ke dalamnya, diantaranya adalah aplikasi Elora.



**Gambar 4.5 Broadcast Elora melalui *Email Corporate***  
**Sumber : *Airport Learning Center PT. Angkasa Pura II (Persero) Tangerang 2022***

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada tanggal 7 Januari 2023, terdapat *screenshot broadcast* pada bulan desember 2021 melalui *email corporate* untuk mensosialisasikan aplikasi Elora ke seluruh karyawan PT Angkasa Pura II. Dimana dalam *broadcast* tersebut diumumkan telah ada fitur pembelajaran baru yaitu Elora (*E-library Of* Angkasa Pura II) yang merupakan aplikasi pembelajaran yang di dalamnya terdapat *e-book* untuk diakses dan dipelajari oleh seluruh karyawan PT Angkasa Pura II (Persero).

Berdasarkan hasil dokumentasi dari laporan hasil kegiatan tahunan yang diperoleh dari *website Airport Learning Center*, telah launching program Elora pada tanggal 30 November 2021 dan dari hasil launching tersebut ada 76 karyawan yang telah mendaftarkan dan mengakses aplikasi Elora, kemudian berikutnya dilaksanakan sosialisasi Elora setiap bulannya melalui *broadcast email corporate* dan *whatsapp group* yang disebar ke seluruh karyawan,

kemudian dari hasil sosialisasi tersebut ada 484 karyawan yang mendaftarkan dan mengunjungi aplikasi Elora, sehingga total karyawan yang telah membuat akun dan mengunjungi Elora pada saat ini yakni 25 Februari 2023 ada 560 pengguna.

### 1.2.3 Tujuan Program

Tujuan merupakan pedoman dalam mengetahui keselarasan program. Tujuan program merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program, yaitu apakah tujuan yang telah ditetapkan sesuai dalam pelaksanaannya.

Keselarasan tujuan yaitu untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan dalam aplikasi Elora telah terangkum beberapa hal mengenai aplikasi Elora yang ditujukan secara khusus kepada seluruh karyawan. Tujuan dari aplikasi Elora ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan para karyawan serta literasi digital di Angkasa Pura II. Kemudian memberikan suatu wadah untuk karyawan agar dapat melakukan *self-learning* kapan saja dan dimana saja serta sebagai bentuk referensi karyawan. Dengan menetapkan tujuan, pelaksanaan program hanya akan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh Informan 1; Informan 8; dan Informan 10 yang menyatakan pernyataan yang sama bahwa :

“Kalau tujuan adanya Elora untuk *support education, support pengembangan kompetensi*, karena memang dengan adanya ALC itu untuk mensupport dari segi pengembangan kompetensi melalui sarana pendidikan nah salah satunya adalah melalui Elora ini tanpa harus mencari ke sumber-sumber yang lain, karena sudah disiapkan oleh management untuk bisa mengakses di aplikasi Elora tersebut.”  
**(Hasil wawancara pada tanggal 4-5 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa aplikasi Elora ini memang ditujukan sebagai wadah untuk mencerdaskan karyawan PT Angkasa



Pura II. Terbukti dari beberapa jawaban karyawan yang rata-rata menjawab sebagai pengembangan kompetensi karyawan.

Selain itu untuk mengetahui apakah hasil pelaksanaan aplikasi Elora sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Informan 3 dan Informan 5 sebagai berikut :

“Kesesuaian ya, kalau tujuan awal nya sudah sesuai ya, ingin mengedukasi orang, ingin meningkatkan orang untuk membaca dan bahkan kita juga sering mengadakan awarding bagi karyawan yang aktif membaca Elora kemudian mereka meringkas materi. Cuma mungkin kendalanya kesibukan masing-masing karyawan, kan karyawan kita bukan hanya semuanya administrasi ada yang operasional juga, jadi balik lagi ke minat karyawan, keluangan waktu karyawan, maupun rasa ingin membaca dan ingin menambah wawasannya itu sendiri, kalau tujuannya sesuai.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa hasil tujuan program dengan tujuan yang telah ditetapkan sudah sesuai, namun ada beberapa hal yang menjadi kendala seperti kesibukan masing-masing karyawan serta minat baca yang masih rendah sehingga belum semua karyawan bisa mengakses Elora.

Kemudian untuk mengetahui apakah dengan adanya Elora dapat meningkatkan literasi digital di PT Angkasa Pura II. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Informan 1; Informan 2; Informan 5; Informan 8; dan Informan 11 yang menyatakan pernyataan yang sama sebagai berikut :

“Iya dengan adanya Elora meningkatkan literasi, karena inikan sarana yang diperluas yang dikembangkan oleh perusahaan untuk teman-teman bisa lanjut terus belajar, karena teknologi kan berubah terus, pekerjaannya memang sama tapi cara mengelola atau mengolah pekerjaan tersebut biar bisa tuntas pastikan setiap zaman berbeda, kemudian mungkin karyawan terbatas memiliki buku atau konten *e-book* gitu ya, jadi dengan adanya Elora, ada platform yang dapat meningkatkan literasi para karyawan, cuma mungkin memang bertahap ya, karena untuk membangun *awareness* dan digital literasi itu cukup sulit, jadi butuh proses.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4-5 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas bahwa dengan diadakannya aplikasi Elora dapat meningkatkan literasi digital di PT Angkasa Pura II juga sangat membantu karyawan dalam mengembangkan skillnya seiring dengan perkembangan teknologi. Adapun harapan kedepannya untuk aplikasi Elora dari Informan 3; Informan 7; Informan 10; Informan 14; dan Informan 15 sebagai berikut :

“Semoga minat serta ketertarikan karyawan yang mau membaca buku di Elora semakin banyak dan bisa ter-implementasi ataupun bisa memberikan manfaat yang optimal terutama buat performa karyawan, atau mungkin penyelenggara bisa tanya ke setiap unit kira-kira buku apa yang dibutuhkan buat referensi pekerjaan mereka, sehingga pemilihan buku-bukunya sesuai dengan kebutuhan baik itu personal maupun peningkatan *knowledge* seputar perusahaan.”  
**(Hasil wawancara pada tanggal 4-5 Januari 2023).**

Dari hasil wawancara diatas bahwa harapan para karyawan kedepannya untuk aplikasi Elora adalah supaya Elora semakin tinggi peminatnya dan semakin beragam buku-bukunya sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para karyawan PT Angkasa Pura II.

Berdasarkan uraian wawancara yang dilakukan bahwa aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II telah terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, terutama dalam membantu karyawan untuk meningkatkan pengetahuannya, serta menjadi wadah untuk karyawan agar dapat melakukan *self-learning* kapan saja dan dimana saja, namun masih belum maksimal dikarenakan dari hasil pengamatan di lapangan ditemukan masih banyak hal-hal yang menjadi hambatan seperti kesibukan karyawan yang menyebabkan kurangnya waktu untuk membaca buku di aplikasi Elora, serta minat baca karyawan yang masih rendah.

The screenshot displays three separate 'Book Review and Rating' sections on the Elora website. Each section features a search bar, a 'Submit' button, and a table of reviews. The first section is for the book 'Business Ethics: Concepts and Cases (7th Edition)'. The second section is for 'The Student Airport Terminal: New Approaches to Airport Architecture'. The third section is for 'The Strategic Procurement Practice Guide: Know-How, Tools and Techniques for Global Buyers (Management for Professionals)'. Each table lists the reviewer's ID, organization, username, review text, and rating.

| NO | NIK     | ORGANIZATION            | USERNAME        | REVIEW | RATING |
|----|---------|-------------------------|-----------------|--------|--------|
| 1  | 2004881 | AIRPORT LEARNING CENTER | RAMA TRI ANDIKA |        | 4      |
| 2  | 2000331 | AIRPORT LEARNING CENTER | ALYAN           | ok     | 4      |
| 3  | 2000276 | AIRPORT LEARNING CENTER | ZADAN           | ok     | 4      |

| NO | NIK     | ORGANIZATION            | USERNAME        | REVIEW                              | RATING |
|----|---------|-------------------------|-----------------|-------------------------------------|--------|
| 1  | 2004881 | AIRPORT LEARNING CENTER | RAMA TRI ANDIKA | gpp                                 | 2      |
| 2  | 2000386 | AIRPORT LEARNING CENTER | END PRINCHI     | Amazing book for Airport Planner... | 4      |

| NO | NIK     | ORGANIZATION            | USERNAME        | REVIEW  | RATING |
|----|---------|-------------------------|-----------------|---------|--------|
| 1  | 2004881 | AIRPORT LEARNING CENTER | RAMA TRI ANDIKA | Helping | 5      |
| 2  | 2000335 | AIRPORT LEARNING CENTER | MUHAMMAD HANIK  |         | 5      |

**Gambar 4.6 Review Book di Website Elora**

**Sumber : Airport Learning Center PT. Angkasa Pura II (Persero) Tangerang 2022**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada tanggal 4 Januari 2023, terdapat laporan ulasan buku-buku pada *website* Elora dari para pengguna aplikasi Elora yang mana sesuai dengan tujuan yakni untuk menunjang pekerjaan para karyawan dan meningkatkan pengetahuan karyawan. Dapat dilihat dari gambar di atas bahwa buku-buku di Elora membantu bagi *airport planner* dan menginspirasi karyawan, serta banyak *review* lainnya yang mengatakan bahwa buku-buku di Elora sangat bagus dan diberi *rating* 5 dari 5.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang telah dilakukan pada tanggal 7 Januari 2023, terdapat *Infografis of Learning Management System* saat dikeluarkannya aplikasi Elora pada tanggal 30 November 2021. Dimana di dalamnya menjelaskan bahwa program Elora memiliki tujuan yaitu sebagai sarana agar seluruh karyawan Angkasa Pura II dapat melakukan aktivitas *self-learning* guna meningkatkan pengetahuannya.

#### 1.2.4 Pemantauan Program

Pemantauan merupakan kegiatan untuk mengamati perkembangan pelaksanaan, mengidentifikasi dan mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pelaksanaannya kemudian mengambil tindakan apa yang harus dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Pemantauan program yaitu pengawasan yang dilaksanakan pada aplikasi Elora di PT Angkasa Pura II, dilakukan sebagai bentuk perhatian kepada seluruh karyawan PT Angkasa Pura II. Pemantauan adalah kegiatan yang dilakukan diikutinya kegiatan program sebagai bentuk perhatian pelaksana program kepada penerima aplikasi Elora. Pemantauan dilakukan agar dapat diidentifikasi ketika dalam pelaksanaannya program ini berbeda dengan rencana yang sudah ditetapkan, sehingga diketahui kekurangannya dan kemudian dicarikan solusi dari permasalahan itu. Berikut pernyataan yang disampaikan oleh Informan 2 dan Informan 3 selaku penyelenggara aplikasi Elora dan Informan 4 selaku pembaca di Elora :

“Ada, jadi kita melakukan *monev* ya *monitoring and evaluation* terhadap akses karyawan, begitu. setiap bulan juga kita laksanakan evaluasi di Tinjauan Manajemen, serta pengawasannya dalam bentuk *grading* dan *ranking*, siapa nomor 1, nomor 2 yang sering baca tuh ada, disitu ada rankingnya dan itu memang secara *automatically* dari sistem.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa pemantauan terhadap aplikasi Elora sudah dilaksanakan oleh pihak penyelenggara program. Pemantauan dilakukan melalui Tinjauan Manajemen setiap bulannya. Pemantauan tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengguna yang telah mengakses aplikasi Elora.

Sedangkan beberapa karyawan lain tidak mengetahui apakah pihak penyelenggara telah mengadakan evaluasi terhadap aplikasi Elora, seperti pernyataan Informan 5; Informan 7; Informan 9; dan Informan 13 yang menyatakan pernyataan yang sama sebagai berikut :

“Saya masih kurang tahu kalau evaluasi, karena bukan dari unit saya, tapi kemungkinan sih ada, soalnya kan ada persentase dari orang-orang yang mengakses berapa tiap bulannya, tinggal kalau misal targetnya masih dibawah harapan bisa di evaluasi untuk mencari trigger-trigger apa nih agar karyawan Angkasa Pura II mau membaca buku di Elora.” **(Hasil wawancara pada tanggal 4-5 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa tidak semua karyawan mengetahui adanya pengawasan atau evaluasi terkait aplikasi Elora, namun itu merupakan hal yang wajar, mengingat karyawan di atas tidak termasuk bagian dari penyelenggara program.

Adapun dalam pemantauan program, untuk mengetahui apakah program dapat bermanfaat bagi karyawan maupun perusahaan. Sebagaimana yang diungkapkan Informan 10 sebagai berikut :

“Kalau dari sisi karyawan seharusnya sangat membantu ya, membantu kita karena Elora itu kan diciptakan untuk membantu kita dalam hal menyediakan buku-buku ataupun materi-materi ataupun yang terkait dengan *guidance* yang berkaitan dengan tugas-tugas kita, itu yang pertama, yang kedua agar bisa menjadi media *self-learning* untuk karyawan, jadi kita bisa belajar sendiri tanpa mencari-cari yang lain, yang ketiga tentunya hemat biaya, karena kita gak perlu beli buku kan, nah untuk perusahaan sendiri, beberapa program kerja ataupun strategi perusahaan dalam rangka meningkatkan kompetensi karyawan akan lebih mudah, kan dia tidak harus menyekolahkan, dia bisa belajar sendiri, yang kedua produktivitas kinerja lebih meningkat.” **(Hasil wawancara pada tanggal 5 Januari 2023).**

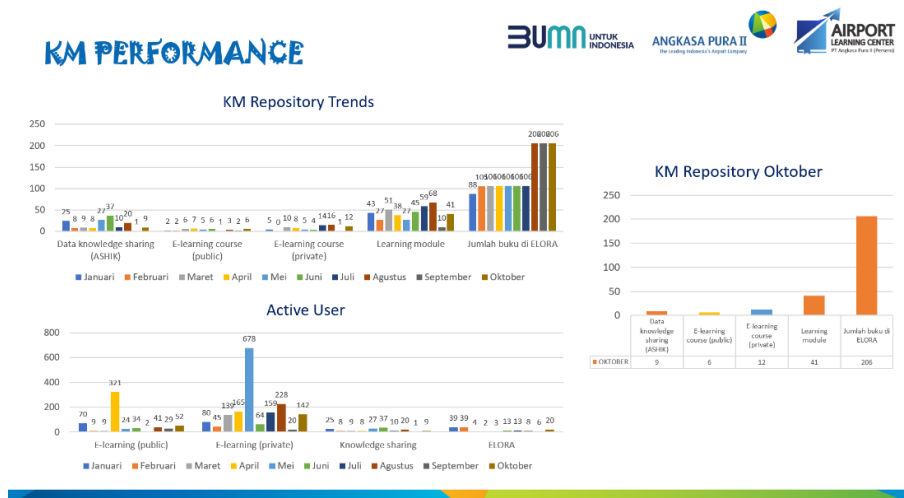
Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa banyak manfaat yang bisa diambil dari aplikasi Elora ini salah satunya membantu karyawan dalam menunjang pekerjaannya serta tidak perlu *extra effort* dalam mencari buku-buku untuk dijadikan sumber referensi dan yang terpenting adalah tidak perlu mengeluarkan biaya apapun. Hal senada juga dikatakan oleh Informan 9 sebagai berikut :

“Saya rasa manfaatnya sangat bagus untuk peningkatan pengetahuan ke teman-teman semuanya, karena sebagai orang awam yang jarang membaca buku apalagi buku-buku tentang literasi dunia *international airport*, ada Elora sangat membantu sekali, jadi sangat bermanfaat bagi saya.” **(Hasil wawancara pada tanggal 5 Januari 2023).**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa aplikasi Elora bermanfaat untuk membantu para karyawan dalam menyediakan sumber referensi terutama mengenai literasi dunia *international airport*.

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai aplikasi Elora bahwa pemantauan ini telah dilaksanakan oleh tim penyelenggara, dilihat dari pihak penyelenggara aplikasi Elora yakni unit *Knowledge Management* yang telah melakukan *monitoring and evaluation* terhadap perkembangan program dan pemantauan dilakukan secara berkala, selain itu pemantauan program juga dapat dilihat dalam Rapat Tinjauan Manajemen setiap bulannya, namun disayangkan dari pihak penyelenggara program belum ada tindak lanjut untuk melakukan perbaikan sebagai hasil dari evaluasi yang dilakukan. Sehingga masih banyak karyawan yang belum menggunakan aplikasi Elora, hal tersebut sangat disayangkan, melihat program ini sangat bagus untuk mengembangkan pengetahuan karyawan baik dalam hal pendidikan maupun pekerjaan. Oleh karena itu akan lebih baik jika penyelenggara program melakukan inovasi dalam proses pemantauan pelaksanaan program guna membangun *awareness* karyawan terhadap aplikasi Elora.

Berdasarkan hasil observasi pada kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen yang dilakukan pada Bulan September 2022, membahas seluruh kegiatan di *Airport Learning Center* yang telah dilaksanakan dari keempat unit di *Airport Learning Center*, yakni unit *Leadership Program*, *Knowledge Management*, *Core Function Program* dan *Research and Innovation*, termasuk kegiatan yang dilakukan oleh unit *Knowledge Management* atau unit yang mengelola Elora yang salah satunya adalah memonitoring aplikasi Elora.



**Gambar 4.7 Tracing Data Elora**

Sumber : *Airport Learning Center PT. Angkasa Pura II (Persero) Tangerang 2022*

Berdasarkan hasil dokumentasi yang diperoleh dari Rapat Tinjauan Manajemen bulan November 2022, terdapat laporan dari bulan Januari sampai dengan Oktober 2022 jumlah buku di Elora bertambah, namun pengguna atau pembaca di Elora masih rendah.