

PENGARUH ADAPTASI KARYAWAN, KEMUDAHAN SISTEM, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PENGGUNA *BARANTUM* DI PT X

Indah Yuliantika

12221880

Program Studi Manajemen Universitas BPD

indahyuliantika13@gmail.com

Abstrak

Perubahan sistem kerja berbasis digital mendorong perusahaan untuk meningkatkan efektivitas operasional sekaligus menuntut karyawan agar mampu beradaptasi dengan teknologi baru. Implementasi sistem Barantum di PT X masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan pemanfaatan fitur, dan tingginya volume pelayanan yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini menguji pengaruh adaptasi karyawan, kemudahan sistem, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT X. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptasi karyawan, kemudahan sistem, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu mempertahankan kemampuan adaptasi, optimalisasi sistem, dan pengelolaan beban kerja guna meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Adaptasi Karyawan, Kemudahan Sistem, Beban Kerja, Kinerja Karyawan.

Abstract

Digital-based work system changes encourage companies to improve operational effectiveness while requiring employees to adapt to new technologies. The implementation of the Barantum sistem at PT X still faces several obstacles limited utilization of sistem features, and high service volumes that may affect employee performance. This study examines the effects of employee adaptation, sistem ease of use, and workload on employee performance at PT X. The study employed a saturated sampling technique involving 50 respondents and analyzed the data using multiple linear regression. The results indicate that employee adaptation, sistem ease of use, and workload have positive and significant effects on employee performance. The research findings imply that companies need to maintain adaptability, system optimization, and workload management in order to enhance employee performance.

Keywords : employee adaptation, sistem ease of use, workload, employee performance.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong perusahaan untuk melakukan transformasi dalam sistem kerja guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Perubahan sistem kerja tersebut dilakukan agar perusahaan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam proses penerapannya, perubahan sistem kerja tidak hanya berdampak pada operasional perusahaan, tetapi juga berdampak pada sumber daya manusia yang menjalankan sistem tersebut.

Hal ini disebabkan, organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas tinggi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan individu harus mengembangkan inovasi. Sebuah organisasi dalam menjalankan kegiatan dan untuk bertahan dalam persaingan yang semakin ketat pastinya membutuhkan berbagai sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kegiatan organisasi agar berjalan dengan lancar. Persaingan yang semakin ketat dan global inilah yang memaksa organisasi untuk memiliki kualitas sumber daya yang bagus. (Rajagukguk & Halawa, 2024)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan dituntut untuk mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan kerja, termasuk perubahan sistem kerja berbasis digital. Kemampuan adaptasi karyawan menjadi hal yang penting karena perubahan sistem kerja dapat mempengaruhi proses kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Adaptasi karyawan yang baik akan membantu karyawan memahami dan menjalankan sistem kerja baru dengan lebih efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rajagukguk & Halawa, 2024) menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Akhmad Muhammadin dkk yang menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi organisasi memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja organisasi. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* terkait pengaruh kemampuan adaptasi terhadap kinerja. (MUHAMMADIN, 2020)

Selain adaptasi karyawan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemudahan sistem yang digunakan dalam bekerja. Sistem kerja yang mudah dipahami dan dioperasikan harapannya dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efisien. Sebaliknya, jika sistem kerja sulit digunakan dapat menimbulkan hambatan dalam pekerjaan sehingga mempengaruhi efektivitas kerja serta kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini, kemudahan Sistem mengacu pada konsep *Perceived Ease of Use* dalam Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. Menurut Davis, dkk (1989), TAM adalah sebuah teori yang menawarkan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan. Model TAM dikembangkan dari teori psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi dengan berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). (Davis, 2013)

Salah satu variabel dalam TAM adalah *Perceived Ease of Use*. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Sistem yang mudah dipahami dan dioperasikan akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi sehingga dapat membantu meningkatkan efektivitas karyawan.

Dalam penelitian ini, sistem digital yang dimaksud adalah sistem Barantum yang digunakan oleh karyawan Call Center dan Customer Service di PT X. Kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem tersebut diharapkan dapat membantu karyawan

menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif sehingga mendukung peningkatan kinerja. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi proses operasional pelayanan. Salah satu kendala yang terjadi adalah belum tersedianya fitur yang memungkinkan customer service atau call center untuk menghubungi pengemudi secara langsung melalui sistem untuk menyampaikan nomor telepon pelanggan yang akan dijemput di titik tertentu. Selain itu, customer service dan call center juga belum dapat menghubungi pelanggan terlebih dahulu melalui sistem untuk memberikan informasi mengenai nomor telepon pengemudi yang bertugas. Kondisi tersebut menyebabkan proses koordinasi antara customer service, pengemudi, dan pelanggan menjadi kurang efektif.

Keterbatasan tersebut beberapa kali mengakibatkan pelanggan tidak berhasil dijemput sesuai jadwal karena kesulitan komunikasi antara pengemudi dan pelanggan. Akibatnya, perusahaan menerima komplain dari pelanggan melalui pesawat telepon kantor terkait keterlambatan maupun kegagalan penjemputan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan sistem dapat mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas customer service dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Bagus Darmaningtyas dan Ketut Alit Suardana menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengguna sistem. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan maka semakin baik pula kinerja pengguna dalam menjalankan pekerjaannya. Namun hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Christian Jody Toha dan Mulyati yang menunjukkan bahwa beberapa variabel dalam teori TAM, khususnya *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan penggunaan sistem. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* terkait pengaruh kemudahan sistem terhadap kinerja pengguna sistem. (Christian Jody Toha1, 2022)

Faktor lain yang turut mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan tekanan kerja yang berdampak pada menurunnya kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Sebaliknya, beban kerja yang sesuai dapat membantu karyawan bekerja lebih efektif dan produktif. Oleh karena itu, perusahaan mampu memperhatikan pembagian beban kerja agar karyawan mampu menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Yudha Adityawarman dkk menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Yudha Adityawarman, Bunasor Sanim, 2015) Sementara itu penelitian Alif Mustofa, dkk menunjukkan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* terkait pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Fenomena tersebut terjadi pada PT X yang merupakan Perusahaan jasa transportasi antar kota dan provinsi dengan berbagai rute seperti Jakarta, Jepara, Kudus, Pati, Pekalongan, Solo, Jogjakarta, Purwokerto, Blora, dan Rembang. Tingginya jumlah pelanggan menyebabkan peningkatan volume pemesanan dan pelayanan, khususnya pada saat *long weekend* dan *high season*. Sebelum menggunakan sistem semi bot (barantum), proses pelayanan reservasi pelanggan menggunakan Whatsapp Business. Namun, tingginya aktivitas pesan di duga menyebabkan akun Whatsapp Perusahaan sering kali mengalami pembatasan otomatisasi bahkan sampai pemblokiran akun. Hal ini tentu sangat mengganggu kegiatan operasional Perusahaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, Perusahaan memutuskan untuk mengganti sistem pelayanan pelanggan dari Whatsapp Business menjadi sistem semi bot (barantum) guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pelanggan. Perusahaan mulai mengimplementasikan sistem barunya pada akhir bulan Januari 2025 sebagai media pelayanan pelanggan. Penerapan sistem baru ini tidak hanya merubah mekanisme pelayanan pelanggan,

tetapi juga merubah proses kerja karyawan pada divisi Customer Service dan Call Centre yang menggunakan sistem tersebut dalam aktivitas operasional sehari-hari. Karyawan dituntut untuk mampu memahami fitur-fitur sistem baru, menyesuaikan prosedur kerja, serta memberikan pelayanan secara tepat dan akurat meskipun tidak ada pelatihan secara signifikan dan masih dalam tahap penyesuaian.

Berdasarkan data perusahaan, sebelum penggunaan sistem baru, jumlah penumpang pada Desember 2024 tercatat sebanyak 35,774 penumpang. Setelah implementasi sistem baru, jumlah penumpang pada Desember 2025 menjadi 50.031 penumpang. Dan pada Mei 2026 mencapai 50.254 penumpang. Data tersebut menunjukkan adanya perubahan dan peningkatan aktivitas operasional perusahaan setelah penerapan sistem baru. Akan tetapi, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala seperti *chat* pelanggan yang terlewat sehingga menimbulkan komplain, keterbatasan fitur sistem yang belum digunakan dan tidak dipelajari, keterbatasan pencarian data pelanggan yang mana menyebabkan harus bekerja dua kali, dan beberapa fitur yang belum digunakan secara maksimal oleh Perusahaan. Selain itu perubahan sistem kerja juga menuntut karyawan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap sistem baru di tengah tingginya beban pelayanan pelanggan.

Berdasarkan data perusahaan yang penulis dapat, rata-rata jumlah penumpang harian dari seluruh outlet mencapai 1613 penumpang. Pada periode *high season* Idul Adha 2026 tanggal 26 Mei kemarin jumlah penumpang meningkat menjadi 3.665 penumpang. Peningkatan jumlah penumpang tersebut diikuti dengan meningkatnya jumlah komunikasi dan reservasi pelanggan yang masuk melalui layanan reservasi pelanggan via Whatsapp semi bot. Rata-rata *chat* pelanggan yang diterima setiap harinya mencapai 400-500 *chat*, sedangkan pada periode *high season* jumlah *chat* meningkat menjadi 700-1000 *chat*. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan harus menangani volume pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan hari biasa.

Tabel 1. Data Perusahaan *Chat* Saat Hari Biasa dan High Season



Sumber: Data Jumlah Chat dan Penumpang PT X Semarang (Dokumen Sistem Internal)

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa pada kondisi hari normal karyawan pengguna barantum dapat melayani rata-rata sekitar 1613 penumpang dari seluruh outlet PT X yang mana jika dibagi per outlet jatuh pada angka 161 penumpang dalam sehari. Dengan jumlah komunikasi pelanggan yang masuk via Barantum berkisar 400-600 *chat* per hari.

Namun ketika memasuki periode long weekend atau high season Idul Adha pada tahun 2026, jumlah penumpang meningkat menjadi sekitar 3.665 penumpang, sehingga volume

komunikasi pelanggan juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan hingga mencapai 1.296 chat yang masuk dan di selesaikan.

Tingginya antusiasme pelanggan menyebabkan peningkatan volume pelayanan dan menunjukkan bahwa karyawan pengguna barantum harus menangani beban pekerjaan yang jauh lebih besar dibandingkan hari biasa (Senin-Kamis). Di sisi lain, mereka juga dituntut menggunakan sistem baru yang masih dalam proses optimalisasi penggunaan di perusahaan.

Kondisi inilah yang menjadi alasan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui apakah adaptasi karyawan terhadap sistem baru, kemudahan penggunaan sistem, dan beban kerja tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Kajian Pustaka

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan Perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan menggambarkan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Perusahaan. Tinggi rendahnya kinerja karyawan dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi operasional Perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan Perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Menurut (Mangkunegaran, 2013) dalam (Daulay et al., 2019) Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sutrisno, (2019), hlm. 123, dalam (Richardo Tokan, Soleman Nub, n.d.) Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Dengan demikian kinerja adalah kualitas dan kuantitas *ouput* dari pekerjaan karyawan. Kinerja karyawan adalah variabel tetap yang sering dipasangkan dengan berbagai variabel bebas yang mempengaruhinya seperti motivasi, kompensasi, lingkungan kerja, dsb. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Adalah hasil kerja yang dicapai karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan Perusahaan.

Kinerja karyawan menjadi aspek penting karena keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan sangat bergantung terhadap kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Sehingga dapat meningkatkan produktivitas Perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang rendah dapat menyebabkan keterlambatan pekerjaan, penurunan kualitas pelayanan, serta menurunkan daya saing Perusahaan.

Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Menurut Afandi (2018) dalam (Herawati et al., 2024) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi kemampuan kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, disiplin kerja, beban kerja, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Dalam penelitian ini, faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan Adalah adaptasi karyawan, kemudahan sistem, dan beban kerja. Menurut Kurnia Saputra 2023 dalam (Basyid, 2024) indicator dari kinerja karyawan terdiri dari:

- a. Kualitas Pekerjaan, merupakan tingkat ketepatan, kerapian dan kesesuaian hasil kerja yang dihasilkan karyawan dengan standar yang telah di tetapkan perusahaan.
- b. Kuantitas Pekerjaan jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan oleh karyawan dalam waktu periode tertentu.

- c. Pengetahuan Pekerjaan, tingkat pemahaman karyawan mengenai tugas, tanggung jawab, prosedur kerja, serta keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- d. Kerja sama Tim, kemampuan karyawan untuk bekerja sama, berkomunikasi, dan berkolaborasi dengan rekan kerja dalam mencapai tujuan organisasi.
- e. Kreativitas, kemampuan karyawan dalam menghasilkan ide, gagasan, atau solusi baru yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan maupun mengatasi berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan kerja.
- f. Inovasi, kemampuan karyawan dalam menerapkan ide atau metode baru yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pekerjaan.
- g. Inisiatif, merupakan kemampuan karyawan untuk bertindak secara proaktif tanpa harus menunggu instruksi dari atasan.

Berdasarkan indikator tersebut, kinerja karyawan dalam penelitian ini diukur melalui kuantitas kerja, hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi kerja, disiplin kerja, inisiatif, dan kerja sama dalam menjalankan tugas pekerjaan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan Perusahaan. Kinerja karyawan menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan Perusahaan karena dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi dan kualitas pelayanan Perusahaan.

2.1.2 Adaptasi Karyawan

Adaptasi teknologi merupakan kemampuan individu dalam menyesuaikan diri terhadap penggunaan teknologi baru yang diterapkan organisasi sehingga dapat mendukung efektivitas dan produktivitas kerja. (Munawir Sajali Siregar, Ginta Ginting, 2024). Karyawan yang mampu beradaptasi dengan teknologi akan lebih mudah memahami sistem kerja baru dan menyelesaikan pekerjaannya secara optimal.

Dalam penelitian ini, adaptasi karyawan diartikan sebagai kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem kerja yang diterapkan Perusahaan, termasuk kemampuan mempelajari, memahami, menerima, dan menggunakan sistem baru untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan secara efektif. Mengacu pada konsep adaptasi terhadap perubahan dan teknologi, indikator adaptasi karyawan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kemampuan karyawan mempelajari sistem baru.
- b. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan pekerjaan.
- c. Kemampuan menggunakan teknologi atau sistem baru dalam Perusahaan.
- d. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan setelah terjadi perubahan sistem.

Indikator tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana karyawan mampu beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja yang diterapkan Perusahaan.

2.1.3 Kemudahan Sistem

Menurut (Davis, 2013) dalam (Setyowati & Respati, 2017) Kemudahan sistem merupakan persepsi pengguna mengenai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Dalam lingkungan kerja modern yang telah memanfaatkan teknologi informasi, kemudahan sistem menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi teknologi dalam organisasi. Sistem yang mudah dipahami dan digunakan akan membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat, efektif, dan efisien. Sebaliknya, sistem yang dianggap rumit dapat menimbulkan hambatan dalam proses kerja sehingga mengurangi efektivitas penggunaan teknologi.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong organisasi untuk menerapkan berbagai sistem digital dalam mendukung aktivitas operasional. Namun,

keberhasilan penerapan teknologi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam menerima dan memanfaatkan sistem tersebut. Oleh karena itu, aspek kemudahan pengguna sistem menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh Perusahaan dalam mengimplementasikan teknologi baru. (Venkatesh, 2000) dalam (Khakim, 2020).

Dalam penelitian ini, kemudahan sistem mengacu pada konsep *Perceived Ease of Use* (PEOU) yang merupakan salah satu konstruk utama dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori TAM dikembangkan oleh Davis (1989) dalam (Setyowati & Respati, 2017) *perceived ease of use* Adalah Tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan banyak usaha (*free of effort*).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian terkait penerimaan teknologi. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). *Perceived usefulness* berkaitan dengan keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan, sedangkan *perceived ease of use* berkaitan dengan keyakinan bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar (Davis, 1989) dalam (Setyowati & Respati, 2017).

Konsep *perceived ease of use* memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan teknologi. Ketika pengguna merasa bahwa suatu sistem mudah dipelajari dan dioperasikan, maka pengguna akan lebih bersedia menggunakan sistem tersebut dalam kegiatan kerja sehari-hari. Sebaliknya apabila sistem dianggap sulit dan rumit digunakan, maka pengguna cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem sehingga dapat menghambat proses kerja. (Venkatesh, 2000) dalam (Khakim, 2020).

Dalam konteks organisasi, kemudahan sistem juga berhubungan dengan efektivitas dan produktivitas kerja karyawan. Sistem yang mudah digunakan dapat membantu karyawan menghemat waktu, mengurangi kesalahan kerja, serta mempercepat penyelesaian tugas. Oleh karena itu, kemudahan sistem sering dikaitkan dengan peningkatan kinerja karyawan karena teknologi yang mudah digunakan memungkinkan pekerjaan dilakukan secara lebih efektif dan efisien. (Davis, 2013) dalam (Fadlan & Dewantara, 2018).

Pada penelitian ini, kemudahan sistem dikaitkan dengan penggunaan sistem baru yang digunakan oleh karyawan pusat dan Cabang di PT X. Implementasi sistem tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pelanggan dan mempermudah proses pengelolaan data pelanggan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti fitur yang belum dimanfaatkan secara maksimal, keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem, serta adanya pesan pelanggan yang terlewat. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor yang penting untuk diteliti.

Karyawan yang merasa bahwa sistem baru ini mudah untuk dipelajari dan digunakan akan lebih mudah beradaptasi dalam menjalankan pekerjaannya. Sebaliknya, apabila sistem dianggap sulit digunakan, maka proses pelayanan pelanggan berpotensi mengalami hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, kemudahan sistem diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pengguna sistem barantum di PT X. Indikator *Perceived Ease of Use* menurut Davis 1989 dalam (Setyowati & Respati, 2017) meliputi:

- a. Sistem mudah dipelajari
- b. Sistem mudah dipahami
- c. Sistem mudah digunakan
- d. Sistem tidak membutuhkan banyak usaha

Berdasarkan indikator tersebut, kemudahan sistem dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi karyawan mengenai kemudahan penggunaan sistem dalam mendukung pelaksanaan kerja sehari-hari.

2.1.4 Beban Kerja

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. setiap karyawan memiliki kapasitas tertentu dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga jumlah pekerjaan yang diberikan harus disesuaikan dengan kemampuan dan waktu kerja yang tersedia. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental yang berdampak pada menurunnya produktivitas dan kualitas kerja. Sebaliknya, jika beban kerja yang sesuai, dapat mendorong karyawan bekerja lebih efektif dan optimal.

Menurut Koesomowidjojo (2017) dalam (Sari & Dewi, 2020) beban kerja merupakan proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang digunakan, dibutuhkan, atau diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Sementara itu, Tarwaka (2015) dalam (ZASKIA, 2023) mendefinisikan beban kerja sebagai sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam jangka waktu tertentu pada kondisi kerja yang normal.

Dalam lingkungan kerja yang modern, beban kerja menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh Perusahaan. Tingginya tuntutan pekerjaan, target yang harus dicapai, serta keterbatasan waktu dapat menyebabkan peningkatan beban kerja karyawan. Apabila kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat mempengaruhi efektivitas kerja dan kinerja karyawan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Anggraeni dan Mohammad Rizal Gaffar (2025) menunjukkan bahwa beban kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan karena beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan produktivitas, efektivitas kerja, serta mempengaruhi kondisi fisik dan mental karyawan (Anggraeni & Gaffar, 2025).

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Safira Nur Jannah dan Sumartik (2023) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, maka semakin besar pengaruhnya terhadap pencapaian kinerja yang dihasilkan.

Pada penelitian ini, beban kerja dikaitkan dengan tingginya volume pelayanan pelanggan yang harus ditangani oleh karyawan PT X, terutama pada saat *high season*. Selain melayani pelanggan dalam jumlah yang banyak, karyawan juga dituntut untuk beradaptasi dengan sistem pemesanan tiket yang baru sehingga berpotensi meningkatkan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan. Menurut Koesomowidjojo (2017) dalam (Sari & Dewi, 2020) indikator beban kerja terdiri atas:

- a. Kondisi pekerjaan
- b. Penggunaan waktu kerja
- c. Target yang harus dicapai

Indikator tersebut digunakan untuk mengukur Tingkat beban kerja yang dirasakan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Variabel	Hasil
1	Pengaruh Kepemimpinan Transaksional, Beban Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	Kepemimpinan Transaksional (X1) Beban Kerja (X2) Budaya Organisasi (X3)	1. Kepemimpinan Transaksional; tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Pradnya Bakti Indonesia.

No	Judul	Variabel	Hasil
		Kinerja Karyawan (Y)	2. Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan. 3. Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Pradnya Bakti Indonesia.
2	Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Pegawai	Stres Kerja (X1) Beban Kerja (X2) Lingkungan Kerja (X3)	1. Stres Kerja Tidak Berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai RS CHK Kendal 2. Beban Kerja Memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai RS CHK Kendal 3. Lingkungan kerja berpengaruh positif pada kinerja pegawai RS CHK Kendal.
3	Pengaruh Kemampuan Adaptasi dan Konsistensi Terhadap Kinerja Karyawan PT ISS Indonesia Area Thamrin Plaza Medan	Adaptasi (X1) Konsistensi (X2)	1. Variabel Kemampuan Adaptasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT ISS Indonesia Area Thamrin Plaza Medan. 2. Konsistensi berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan PT ISS Indonesia Area Thamrin Plaza Medan.
4	Peran Adaptasi Teknologi, Penguasaan Teknologi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Fleksibilitas Kerja di PT Media Graha Nusantara Sejahtera	Adaptasi Teknologi (X1) Penguasaan Teknologi (X2)	1. Adaptasi Teknologi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan. 2. Penguasaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap fleksibilitas kerja pada PT Graha Nusantara Sejahtera.
5	Pengaruh Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kinerja Pegawai yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan di Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut	Kemanfaatan (X1) Kemudahan Penggunaan (X2)	1. Kemanfaatan dan Kemudahan Penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna dan memiliki pengaruh yang dominan.

Sumber: Diolah Peneliti (2026)

2.3 Kerangka Pemikiran

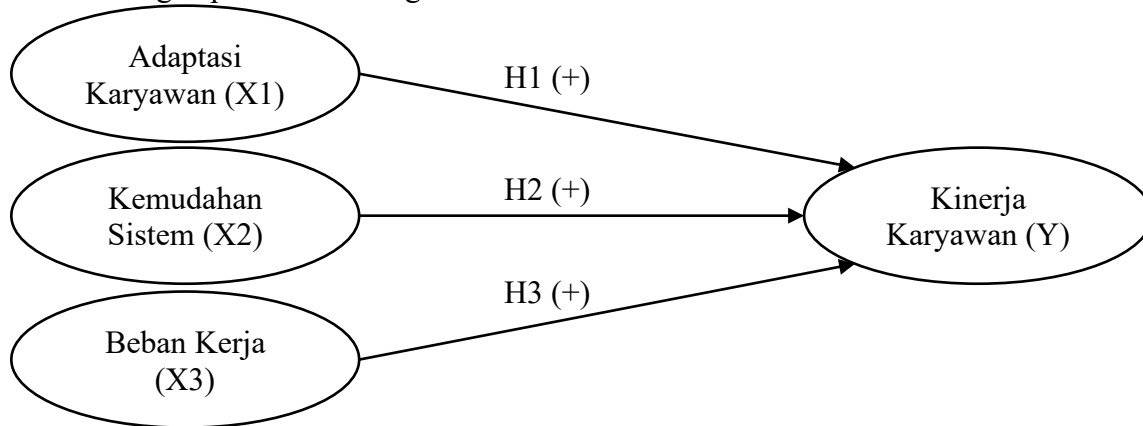
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh adaptasi karyawan, kemudahan sistem, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pengguna sistem barantum terutama *Call Centre* di PT X. Implementasi sistem baru sebagai proses pelayanan reservasi menuntut karyawan untuk mampu beradaptasi dengan perubahan cara kerja yang sebelumnya dilakukan menggunakan Whataspp Business biasa yang terintegrasi dalam satu sistem.

Adaptasi karyawan menjadi faktor penting keberhasilan penggunaan sistem baru. Jika karyawan lebih mampu menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan prosedur kerja, maka karyawan tersebut akan cenderung lebih mudah menjalankan jobdesknya, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Kemudahan sistem juga berperan dalam menentukan keberhasilan penggunaan teknologi di lingkungan kerja. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kemudahan penggunaan sistem dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi. Sistem yang mudah dipahami akan membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif.

Faktor lainnya yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja yang sesuai dengan kapasitas karyawan dapat mendorong produktivitas kerja, namun apabila beban kerja terlalu tinggi dan melebihi kemampuan karyawan, maka dapat menimbulkan kelelahan, stres kerja, dan penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menguji pengaruh adaptasi karyawan (X1), Kemudahan sistem (X2), Beban Kerja (X3), terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada pengguna sistem barantum di PT X. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui kerangka pemikiran sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Berdasarkan rumusan hipotesis untuk penelitian, 2026

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Adaptasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan

Adaptasi Karyawan merupakan kemampuan individu dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan kerja, termasuk perubahan sistem kerja dan teknologi yang digunakan perusahaan. Karyawan yang mampu beradaptasi dengan baik cenderung lebih mudah memahami prosedur kerja baru, menguasai penggunaan sistem, serta mampu menyelesaikan pekerjaannya secara efektif. Sebaliknya, rendahnya kemampuan adaptasi dapat menyebabkan kesulitan dalam menjalankan pekerjaan sehingga berdampak pada menurunnya kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rajagukguk & Halawa, 2024) menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan juga oleh Munawir Sajali Siregar, Ginta Ginting, Meirani Harsasi (2024) menunjukkan bahwa adaptasi teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Munawir Sajali Siregar, Ginta Ginting, 2024). Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H1 : Adaptasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di divisi *call centre* dan *Customer Service* PT X.

2.4.2 Pengaruh Kemudahan Sistem terhadap Kinerja Karyawan

Kemudahan sistem merupakan persepsi pengguna mengenai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Menurut teori TAM, sistem yang mudah digunakan dan dipahami akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Kemudahan penggunaan sistem dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat, efektif, dan efisien sehingga berpotensi meningkatkan kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh (Susanto et al., 2025) menunjukkan bahwa kemudahan sistem penggunaan berpengaruh positif dan signifikan serta mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan adalah :

H2 : Kemudahan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di divisi *call centre* dan *Customer Service* PT X.

2.4.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Beban kerja merupakan sejumlah tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu. Beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dapat mendorong produktivitas dan efektivitas kerja. Namun, beban kerja yang terlalu tinggi berpotensi menimbulkan kelelahan sehingga dapat mempengaruhi pencapaian kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Yogi Ivan Wicaksono dan Lie Liana (2024) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (Wicaksono & Liana, 2024) Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H3 : Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di divisi *call centre* dan *Customer Service* PT X.

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi karyawan PT X pengguna barantum di seluruh Jawa Tengah dan DIY dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari. Berdasarkan data perusahaan, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang karyawan.

3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Sugiyono (2022), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan sebagai sumber data penelitian sehingga dapat mewakili keseluruhan populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh atau sensus. Menurut Sugiyono (2022), *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi relatif kecil dan memungkinkan seluruh anggota populasi dijadikan responden. Dengan demikian, seluruh pengguna sistem barantum yang berjumlah 50 orang dijadikan responden dalam penelitian ini.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel Penelitian

<i>Variabel</i>	<i>Definisi</i>	<i>Indikator</i>
Adaptasi Karyawan (X1)	Adaptasi karyawan merupakan kemampuan individu untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan kerja, baik yang berkaitan dengan perubahan teknologi, sistem kerja, kebijakan organisasi, maupun tuntutan pekerjaan.	a. Kemampuan karyawan mempelajari sistem baru b. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan pekerjaan c. Kemampuan menggunakan teknologi atau sistem baru dalam Perusahaan d. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan setelah terjadi perubahan sistem

<i>Variabel</i>	<i>Definisi</i>	<i>Indikator</i>
Kemudahan Sistem (X2)	Kemudahan sistem merupakan persepsi pengguna mengenai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar.	a. Sistem mudah dipelajari dan dipahami b. Sistem mudah digunakan c. Sistem tidak membutuhkan banyak usaha
Beban Kerja (X3)	Beban kerja merupakan proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang digunakan, dibutuhkan, atau diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu.	a. Kondisi pekerjaan b. Penggunaan waktu kerja c. Target yang harus dicapai
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	a. Kualitas Pekerjaan b. Kuantitas Pekerjaan c. Pengetahuan Pekerjaan d. Kerja sama Tim e. Kreativitas f. Inovasi g. Inisiatif

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian, 2026

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Kuesioner diberikan kepada responden yang merupakan pengguna sistem pemesanan baru ini di PT X. Kuesioner tertutup digunakan karena setiap pernyataan telah disertai alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden sesuai dengan kondisi yang mereka alami. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk memperoleh data mengenai adaptasi karyawan, kemudahan sistem, beban kerja, dan kinerja karyawan secara sistematis dan terstruktur.

Menurut Sugiyono dalam kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini dinilai efektif untuk memperoleh data dari jumlah responden yang relatif banyak dalam waktu yang efisien.

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas guna memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) dalam analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik analisis digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat memberikan informasi yang berguna. Teknik analisis digunakan yaitu uji kelayakan data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi linier berganda.

3.5.1 Uji Kelayakan Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Instrumen dinyatakan valid apabila setiap item

pernyataan mampu mengukur konstruk yang hendak diteliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan korelasi *Pearson Product Moment* Antara skor item dan skor total.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai $sig. < 0,05$, maka item pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika nilai $sig. > 0,05$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang relatif sama apabila digunakan pada kondisi yang sama.

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Kriteria pengambilan keputusan :

- a. *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ maka instrumen dinyatakan *reliable*.
- b. *Cronbach's Alpha* $< 0,70$ maka instrumen dinyatakan tidak *reliable*.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Salah satu syarat untuk bisa menggunakan persamaan regresi linier berganda adalah terpenuhinya asumsi klasik. Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien yang disebut BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dari suatu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil (*least squares*) perlu dilakukan pengujian untuk mengetahui model regresi yang dihasilkan memenuhi persyaratan asumsi klasik. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Sebagai salah satu alat uji statistik parametrik, maka analisis regresi berganda dapat dilakukan jika sampel yang dipakai untuk analisis berdistribusi normal. Penggunaan statistik parametrik dihindari jika data yang diteliti dinyatakan tidak terdistribusi normal. Normalitas data dapat diukur dengan Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit dengan kaidah keputusan jika signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ (taraf kesalahan 5%) maka dapat dikatakan data tersebut normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk menguji apakah terdapat hubungan linier yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dalam model-model regresi. Jika variabel-variabel yang menjelaskan berkorelasi satu sama lain, maka akan sangat sulit untuk memisahkan pengaruhnya masing-masing dan untuk mendapatkan penaksir yang baik bagi koefisien-koefisien regresi. Ada tidaknya gejala multikolinearitas pada model regresi linier berganda yang diajukan, dapat dideteksi dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*). Pada umumnya, jika $VIF \geq 10$ atau toleransi (*Tolerance*) $\leq 0,10$ maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas (Ghozali, 2013) dalam (Kridharta & Rusdianti, 2017)

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas artinya tidak boleh terjadi korelasi antara variabel pengganggu atau variabel sisa dengan masing-masing variabel-variabel independen. Untuk menentukan apakah pada suatu model penelitian terjadi Heteroskedastisitas dapat dilakukan uji dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat dengan variabel bebas. Dasar analisis (Ghozali, 2013) dalam (Kridharta & Rusdianti, 2017) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, dan serta titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan dalam penelitian memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dalam analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis umumnya dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing koefisien regresi berbeda secara signifikan dari nol. Jika koefisien regresi signifikan, maka variabel independen tersebut dinyatakan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Statistik uji t dirumuskan sebagai berikut :

$$t = \frac{\beta_i}{SE(\beta_i)} \quad (1)$$

Keterangan:

T = Nilai statistik uji t;
 β = Koefisien regresi variabel independen ke-i;
SE = Standar *error* koefisien regresi.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (*Sig.*) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi (*Sig.*) > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk menilai kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian.

Rumus statistik uji F adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{MSR}{MSE} \quad (2)$$

Keterangan:

F = Nilai statistik uji F
MSR = *Mean Square Regression* atau rata-rata kuadrat regresi
MSE = *Mean Square Error* atau rata-rata kuadrat galat.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah:

- Jika nilai signifikansi (*Sig.*) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi (*Sig.*) > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga seluruh variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa baik model regresi menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik. Model persamaan koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \quad (3)$$

Keterangan :

SSR = Adalah *sum of squares for regression*,

SST = Adalah total *sum of squares*. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka model regresi dapat menjelaskan sebagian besar variasi dalam data.