



## Pengaruh Penerapan Sistem Digitalisasi terhadap Kinerja Karyawan Di Daima Hotel Padang

Nabila Salsabila<sup>1</sup>, Feriantano Sundang Pranata<sup>2</sup>, Era Gumala Astia<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Padang, <sup>3</sup>Daima Hotel Padang

*E-mail* : [ssbilanabila@gmail.com](mailto:ssbilanabila@gmail.com).

### ABSTRAK

Penelitian ini terdorong oleh kian meluasnya penggunaan sistem digital di lingkungan industri perhotelan, kondisi yang menuntut karyawan agar mampu menyesuaikan diri dengan alur kerja berbasis teknologi. Kajian mengenai keterkaitan digitalisasi dengan kinerja karyawan sebenarnya sudah cukup banyak dilakukan, hanya saja hasil-hasil sebelumnya belum menunjukkan pola yang seragam, dan mayoritas riset tersebut berfokus pada sektor perbankan maupun telekomunikasi sementara sektor perhotelan relatif luput dari perhatian. Atas dasar itu, penelitian ini diarahkan untuk mengukur sejauh mana penerapan sistem digitalisasi berkontribusi terhadap kinerja karyawan di Hotel Daima Padang. Desain yang digunakan adalah kuantitatif dengan sifat deskriptif-asosiatif kausal. Karena keseluruhan 35 karyawan yang mengoperasikan Property Management System (PMS) secara langsung dalam aktivitas hariannya dijadikan populasi sekaligus sampel, teknik sampling jenuh diterapkan. Data primer dihimpun lewat kuesioner Likert yang disebar secara daring, lalu diproses menggunakan regresi linear sederhana. Hasil pengolahan memperlihatkan bahwa baik kinerja karyawan maupun penerapan sistem digitalisasi berada pada kategori baik, masing-masing dengan skor rata-rata 3,51 dan 3,46. Melalui uji t, terbukti bahwa penerapan sistem digitalisasi memberi pengaruh yang positif dan bermakna secara statistik terhadap kinerja karyawan ( $t_{hitung} 19,083 > t_{tabel} 2,035$ ; sig.  $< 0,001$ ). Adapun koefisien determinasi sebesar 91,7% memperlihatkan bahwa hampir seluruh variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh penerapan sistem digitalisasi tersebut, sedangkan 8,3% sisanya berasal dari faktor lain di luar model penelitian. Nilai koefisien determinasi yang tergolong tinggi ini perlu dimaknai secara hati-hati, mengingat kemungkinan pengaruh dari jumlah responden yang relatif kecil, penggunaan instrumen dari satu sumber (self-report), serta kedekatan konseptual antarindikator kedua variabel. Diharapkan temuan ini dapat memperkaya khazanah literatur manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan, khususnya terkait pemanfaatan teknologi dalam operasional hotel.

**Kata Kunci:** Sistem Digitalisasi, Kinerja Karyawan, Property Management System, Hotel, Industri Perhotelan

### Abstract

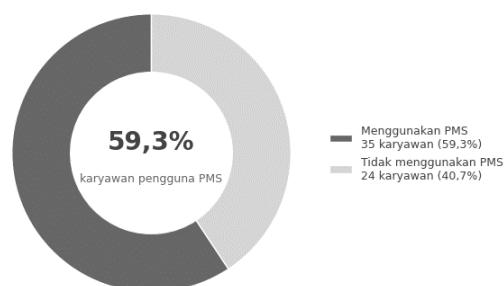
This research is motivated by the growing use of digital systems in the hospitality sector, a shift that compels employees to adjust to technology-driven work routines. While the relationship between digitalization and employee performance has been examined in numerous prior studies, findings remain mixed, and most of that work concentrates on banking and telecommunications, leaving hospitality comparatively underexplored. Accordingly, this study seeks to measure how far the adoption of a digital system shapes employee performance at Hotel Daima Padang. A

quantitative, descriptive-associative-causal design was applied. Because all 35 employees who operate the Property Management System (PMS) directly in their daily duties were treated as both population and sample, saturation sampling was used. Primary data were gathered through an online Likert-scale questionnaire and processed with simple linear regression. Results show that both employee performance and system digitalization fall into the good category, with mean scores of 3.51 and 3.46 respectively. The t-test demonstrated a statistically significant, positive influence of digitalization on performance (calculated  $t = 19.083 > \text{critical } t = 2.035$ ;  $p < 0.001$ ), while a coefficient of determination of 91.7% indicates that nearly all variation in employee performance is accounted for by the digital system, with the remaining 8.3% attributable to factors beyond this study's scope. These findings are expected to enrich the human resource management literature within the hospitality sector, particularly concerning technology use in hotel operations.

**Keywords:** *System Digitalization, Employee Performance, Property Management System, Hotel, Hospitality Industry*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara kerja hampir seluruh sektor jasa, tidak terkecuali industri perhotelan yang harus terus menyesuaikan diri agar tetap mampu bersaing. Salah satu pelaku usaha yang turut mengadopsi perubahan tersebut adalah Daima Hotel Padang, hotel berbintang tiga di bawah naungan PT Daima Citra Prima yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 17, Kota Padang. Hotel ini telah menerapkan sistem digitalisasi berbentuk Property Management System (PMS) melalui aplikasi Visual Hotel Program (VHP) sebagai upaya memperbaiki mutu operasional dan pelayanan kepada tamu. Data Human Resources Department per Februari 2026 mencatat bahwa dari 59 karyawan tetap yang tersebar di tujuh departemen, terdapat 35 orang atau setara 59,3% yang menggunakan sistem PMS secara langsung dalam menjalankan tugas hariannya, sebagaimana digambarkan pada Gambar 1. Adapun 24 karyawan lainnya tidak dijadikan responden penelitian karena tidak menggunakan sistem PMS secara langsung dalam pelaksanaan pekerjaan hariannya, sehingga dinilai tidak relevan untuk mengukur pengaruh penerapan sistem digitalisasi terhadap kinerja pengguna langsung sistem tersebut.



Gambar 1. Proporsi karyawan Daima Hotel Padang pengguna sistem PMS

Tingginya proporsi karyawan yang berinteraksi langsung dengan sistem digitalisasi tersebut menyebabkan kualitas penerapan sistem berkaitan erat dengan kualitas pelaksanaan tugas sebagian besar karyawan. Namun, observasi awal selama masa magang di Daima Hotel Padang

mengungkap tiga persoalan utama dalam penerapan sistem tersebut, sebagaimana dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan permasalahan awal penerapan sistem digitalisasi di Daima Hotel Padang

| No | Permasalahan                            | Temuan Observasi Awal                                                                                                                                   | Dampak terhadap Kinerja                                                             |
|----|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Gangguan jaringan/error sistem          | Proses reservasi front office beralih ke prosedur manual saat sistem PMS mengalami gangguan jaringan.                                                   | Alur kerja karyawan melambat, timbul antrean pelayanan, dan tamu tidak puas.        |
| 2  | Kesenjangan kemampuan penggunaan sistem | 2 dari 9 karyawan front office yang diamati ( $\pm 22\%$ ) masih kesulitan mengoperasikan sistem secara tepat dan efisien.                              | Penyelesaian tugas yang seharusnya cepat dan akurat menjadi terhambat.              |
| 3  | Rendahnya ketelitian input data         | Kesalahan pencatatan identitas dan preferensi tamu, ketidakakuratan pemesanan kamar, serta status kamar Vacant Dirty (VD) tidak diperbarui tepat waktu. | Miskomunikasi antardepartemen dan tamu menerima kamar yang tidak sesuai permintaan. |

*Sumber: Hasil observasi peneliti selama periode magang di Daima Hotel Padang, 2026*

Secara umum, penerapan sistem digitalisasi dapat dipahami sebagai perpaduan antara kemampuan manusia dan perangkat teknologi yang digunakan untuk mengubah cara kerja menjadi lebih efisien dan terukur [4]. Kinerja karyawan sendiri merujuk pada hasil kerja, baik dari sisi mutu maupun jumlah, yang dicapai seseorang dalam menjalankan tanggung jawabnya, dan turut dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, standar operasional, serta kompetensi penggunaannya. Sejumlah penelitian terdahulu memang telah mengangkat topik hubungan digitalisasi dengan kinerja karyawan, namun hasilnya belum seragam. Sebagian menemukan pengaruh positif dan signifikan, terutama pada sektor perbankan dan telekomunikasi, sementara sebagian lain melaporkan tidak adanya pengaruh yang berarti, bahkan ada pula yang mencatat dampak negatif pada tahap awal penerapan sistem sebelum akhirnya berubah positif seiring adaptasi karyawan.

Ketidakseragaman hasil-hasil tersebut menunjukkan adanya celah penelitian yang belum terjawab. Di samping itu, sebagian besar kajian sebelumnya berfokus pada sektor perbankan dan telekomunikasi, sedangkan konteks perhotelan, khususnya di Kota Padang, belum banyak disentuh. Minimnya kajian pada sektor perhotelan inilah yang menjadi pertimbangan utama peneliti menjadikan Daima Hotel Padang sebagai lokasi penelitian, mengingat persoalan-persoalan yang telah diuraikan pada Tabel 1 menunjukkan perlunya pengujian empiris atas pengaruh sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan pada sektor jasa yang karakteristiknya berbeda dari perbankan maupun telekomunikasi.

Atas dasar tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penerapan sistem digitalisasi memengaruhi kinerja karyawan di Daima Hotel Padang. Hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan, sekaligus menjadi masukan bagi pihak manajemen hotel dalam mengoptimalkan penerapan sistem digitalisasi guna mendukung kinerja karyawannya.

## METODOLOGI

Penelitian ini dirancang dengan pendekatan kuantitatif berjenis deskriptif asosiatif kausal guna menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat secara objektif dan terukur. Pendekatan ini dipilih karena fokus kajian terletak pada pengaruh Penerapan sistem digitalisasi (X) terhadap kinerja karyawan (Y) yang diuji melalui pengolahan data berbentuk angka

menggunakan statistik inferensial [11]. Kegiatan penelitian dilakukan di Daima Hotel Padang, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, dengan pertimbangan bahwa hotel berbintang tiga ini telah mengimplementasikan sistem digitalisasi dalam operasional sehari-harinya. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juli 2026, disesuaikan dengan periode ketersediaan data dan kondisi operasional hotel.

Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan Daima Hotel Padang yang secara langsung menggunakan sistem PMS dalam pelaksanaan tugas operasional sehari-hari, yaitu sebanyak 35 orang dari total 59 karyawan. Menurut Sugiyono [11], penelitian ini merupakan penelitian populasi karena semua anggota populasi diambil sebagai sampel total karena populasi tidak melebihi 100 orang. Data primer didapatkan melalui penyebaran angket tertutup secara online dan offline melalui Google Form, sementara data sekunder digali dari dokumen internal hotel serta literatur ilmiah yang relevan. Alat penelitian terdiri dari tiga puluh tiga pernyataan yang dibagi ke dalam dua variabel, yaitu variabel X yang terdiri dari 15 pernyataan dan variabel Y yang terdiri dari 18 pernyataan. Pernyataan-pernyataan ini dinilai menggunakan skala Likert lima poin, dengan skor mulai dari sangat tidak setuju (skor 1) hingga sangat setuju (skor 5) [12]. Sebelum digunakan, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan alat ukur. Sebelum data diolah lebih lanjut, persyaratan analisis diuji, termasuk uji normalitas Shapiro-Wilk, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas Glejser. Setelah itu, hipotesis diuji dengan regresi linear sederhana, uji t parsial, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Semua ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 27. Adapun definisi operasional beserta indikator masing-masing variabel disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Definisi operasional variabel

| Variabel                          | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Indikator                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penerapan Sistem Digitalisasi (X) | Menurut Farel et al. [4], penerapan sistem digitalisasi adalah kombinasi dari sumber daya manusia (pengetahuan, keterampilan, dan teknik) dengan bahan dasar dan peralatan (peralatan, mesin, dan komputer) yang dipergunakan oleh para karyawan untuk mengonversi bahan dasar menjadi barang jadi. Dalam penelitian ini, variabel tersebut dimaknai sebagai tingkat penggunaan sistem PMS oleh karyawan Daima Hotel Padang dalam mendukung pelaksanaan tugas operasional sehari-hari. | Menurut Farel et al. [4]: 1) persepsi kemudahan pengguna; 2) persepsi manfaat; 3) sikap pengguna; 4) perilaku untuk tetap menggunakan; 5) kondisi sistem. |
| Kinerja Karyawan (Y)              | Menurut Mangkunegara [5], kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam penelitian ini, kinerja karyawan dimaknai sebagai hasil kerja nyata yang dicapai oleh karyawan Daima Hotel Padang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel.                                                                                            | Menurut Robbins [9]: 1) kualitas kerja; 2) kuantitas kerja; 3) ketepatan waktu; 4) efektivitas; 5) kemandirian; 6) komitmen kerja.                        |

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

Data primer diperoleh dari 35 responden yang merupakan seluruh karyawan Daima Hotel Padang pengguna sistem PMS dan dinilai telah mewakili populasi penelitian. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik responden

| Karakteristik       | Kategori          | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------------|-------------------|-----------|----------------|
| Jenis kelamin       | Laki-laki         | 21        | 60,0           |
|                     | Perempuan         | 14        | 40,0           |
| Usia                | < 25 tahun        | 1         | 2,9            |
|                     | 26–35 tahun       | 18        | 51,4           |
|                     | 36–45 tahun       | 9         | 25,7           |
|                     | > 45 tahun        | 7         | 20,0           |
| Pendidikan terakhir | SMA/SMK           | 7         | 25,7           |
|                     | Diploma           | 23        | 60,0           |
|                     | S1                | 5         | 14,3           |
|                     | S2/S3             | 0         | 0,0            |
| Departemen          | Front Office      | 9         | 25,7           |
|                     | Housekeeping      | 4         | 11,4           |
|                     | Food & Beverage   | 9         | 25,7           |
|                     | Sales & Marketing | 3         | 8,6            |
|                     | Accounting        | 9         | 25,7           |
|                     | Human Resources   | 1         | 2,9            |
| Lama bekerja        | 1–3 tahun         | 26        | 74,3           |
|                     | > 3 tahun         | 9         | 25,7           |

*Sumber: Hasil olah data SPSS 27.00, 2026*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (60 %), berusia antara 26 dan 35 tahun (51,4 %), memiliki gelar diploma (60 %), dan tersebar secara merata di bagian resepsionis, makanan dan minuman, dan akuntansi (masing-masing 25,7 %). Sebagian besar responden (74,3%) memiliki masa kerja antara satu dan tiga tahun.

Sebelum data hasil penelitian dianalisis lebih lanjut, kelayakan instrumen diperiksa melalui uji validitas dan reliabilitas terhadap 33 butir pernyataan yang telah diujicobakan pada 30 responden di HW Hotel Padang. Kriteria keputusan yang digunakan adalah: item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung (Corrected Item-Total Correlation) lebih besar daripada  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5%, dan suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 [13]. Ringkasan hasilnya disajikan pada Tabel 4.

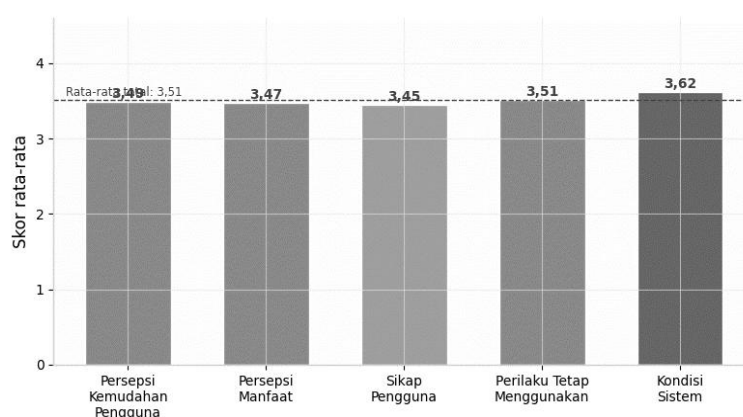
Tabel 4. Ringkasan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen

| Variabel                          | Jumlah Item | Rentang r Hitung | r Tabel (n=30, $\alpha=5\%$ ) | Kriteria Validitas | Cronbach's Alpha | Kriteria Reliabilitas |
|-----------------------------------|-------------|------------------|-------------------------------|--------------------|------------------|-----------------------|
| Penerapan Sistem Digitalisasi (X) | 15          | 0,477 – 0,832    | 0,361                         | Seluruh item valid | 0,886            | Reliabel              |
| Kinerja Karyawan (Y)              | 18          | 0,509 – 0,788    | 0,361                         | Seluruh item valid | 0,896            | Reliabel              |

Sumber: Hasil olah data SPSS 27.00, 2026

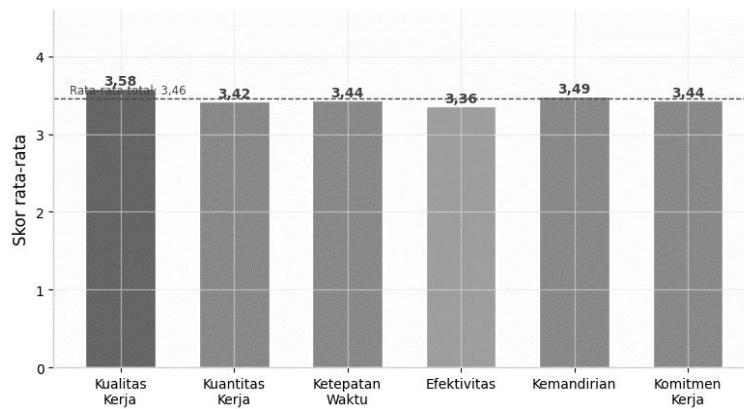
Berdasarkan Tabel 4, seluruh 33 butir pernyataan pada kedua variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,361) sehingga dinyatakan valid dan tidak ada butir yang gugur. Nilai Cronbach's Alpha variabel Penerapan Sistem Digitalisasi (X) sebesar 0,886 dan variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,896, keduanya di atas ambang 0,6, sehingga kedua instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Untuk mengumpulkan data variabel penerapan sistem digitalisasi, 15 pernyataan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Skor rata-rata (mean) adalah 52,71, dengan skor minimum 16, dan skor maksimum 75, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2. Apabila dikonversi menjadi rata-rata per item (52,71 dibagi 15 pernyataan), diperoleh angka rata-rata sebesar 3,51, yang menjadi dasar penentuan kategori variabel ini.



Gambar 2. Angka rata-rata indikator penerapan sistem digitalisasi

Seluruh indikator penerapan sistem digitalisasi berada pada kategori baik, dengan indikator kondisi sistem memperoleh skor tertinggi (3,62), diikuti perilaku untuk tetap menggunakan (3,51), persepsi kemudahan pengguna (3,49), persepsi manfaat (3,47), dan sikap pengguna (3,45), dengan angka rata-rata total variabel sebesar 3,51. Selanjutnya, data variabel kinerja karyawan dikumpulkan melalui 18 butir pernyataan, dengan skor rata-rata (mean) sebesar 62,29, skor minimum 22, dan skor maksimum 89, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Skor rata-rata indikator kinerja karyawan

Variabel kinerja karyawan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata total sebesar 3,46. Indikator kualitas kerja memperoleh skor tertinggi (3,58), diikuti kemandirian (3,49), ketepatan waktu (3,44), komitmen kerja (3,44), dan kuantitas kerja (3,42), sedangkan indikator efektivitas memperoleh skor terendah (3,36) dengan kategori cukup baik.

Sebelum uji hipotesis dilakukan, data penelitian diuji melalui berbagai tes untuk memenuhi persyaratan analisis. Hasilnya dapat dilihat dalam Tabel 5.

Tabel 5. Hasil uji persyaratan analisis

| Pengujian                            | Variabel                          | Nilai Sig. | Standar | Keterangan                        |
|--------------------------------------|-----------------------------------|------------|---------|-----------------------------------|
| Uji normalitas<br>(Shapiro-Wilk)     | Penerapan Sistem Digitalisasi (X) | 0,098      | > 0,05  | Normal                            |
|                                      | Kinerja Karyawan (Y)              | 0,529      | > 0,05  | Normal                            |
| Uji linearitas                       | X terhadap Y (F = 0,995)          | 0,537      | > 0,05  | Linear                            |
| Uji heteroskedastisitas<br>(Glejser) | Penerapan Sistem Digitalisasi (X) | 0,272      | > 0,05  | Tidak terjadi heteroskedastisitas |

*Sumber: Hasil olah data SPSS 27.00, 2026*

Data menunjukkan distribusi normal untuk variabel X dan Y karena nilai signifikansi uji normalitas dengan uji Shapiro-Wilk mereka masing-masing lebih besar dari 0,05. Uji linearitas menghasilkan signifikans 0,537 ( $> 0,05$ ) yang menunjukkan hubungan X terhadap Y bersifat linear, dan uji heteroskedastisitas Glejser memperoleh signifikansi 0,272 ( $> 0,05$ ) yang menunjukkan model regresi bebas dari gejala heteroskedastisita. Dengan terpenuhinya seluruh asumsi tersebut, data layak dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, yang hasilnya ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil analisis regresi linear sederhana

| Model                         | B     | t hitung | Sig.    |
|-------------------------------|-------|----------|---------|
| 1 (Constant)                  | 6,144 | —        | —       |
| Penerapan Sistem Digitalisasi | 1,065 | 19,083   | < 0,001 |

*Sumber: Hasil olah data, 2026*

Persamaan regresi yang didapatkan adalah  $Y = 6,144 + 1,065X$ . Nilai konstanta sebesar 6,144 menunjukkan apabila penerapan sistem digitalisasi bernilai nol, kinerja karyawan diperkirakan sebesar 6,144, sedangkan koefisien regresi sebesar 1,065 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada penerapan sistem digitalisasi akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 1,065 satuan. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan koefisien determinasi disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil uji hipotesis

| Jenis Uji             | Nilai                             | Standar                         | Keterangan                         |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Uji t (parsial)       | t hitung = 19,083                 | t tabel = 2,035; Sig. < 0,001   | Berpengaruh positif dan signifikan |
| Koefisien determinasi | R = 0,958; R <sup>2</sup> = 0,917 | Adjusted R <sup>2</sup> = 0,914 | Kontribusi sebesar 91,7%           |

*Sumber: Hasil olah data SPSS 27.00, 2026*

Nilai t hitung sebesar 19,083 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,035 dengan signifikansi < 0,001 (< 0,05), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,917 menunjukkan bahwa penerapan sistem digitalisasi mampu menjelaskan 91,7% variasi kinerja karyawan, sisanya 8,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Meskipun demikian, angka tersebut sebaiknya dimaknai sebagai proporsi variasi yang sangat besar pada sampel penelitian ini, bukan sebagai kesimpulan yang berlaku umum, mengingat perlunya pengujian lebih lanjut pada sampel hotel yang lebih luas untuk memastikan konsistensi temuan.

## 2. Pembahasan

Penelitian ini dirancang untuk menutup celah penelitian (research gap) yang telah diuraikan pada bagian pendahuluan, yaitu ketidakseragaman temuan mengenai pengaruh sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan yang selama ini lebih banyak diteliti pada sektor perbankan dan telekomunikasi, namun jarang diuji pada sektor perhotelan. Persoalan operasional yang ditemukan di Daima Hotel Padang, seperti gangguan jaringan, kesenjangan kemampuan pengguna, dan rendahnya ketelitian input data, menjadi alasan bagi peneliti untuk menguji secara empiris apakah efektivitas penerapan sistem digitalisasi memang berpengaruh pada kinerja staf di sektor perhotelan. Karena jumlah pengguna PMS relatif terbatas (35 orang), pendekatan sampling jenuh digunakan agar seluruh pengguna sistem tercakup dan temuan yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi keseluruhan populasi, bukan sekadar sebagian kelompok.

Sebagaimana terlihat pada Tabel 5, hasil uji persyaratan analisis mengonfirmasi bahwa data penelitian berdistribusi normal, keterkaitan antarvariabel bersifat linear, serta model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi linear sederhana yang digunakan telah memenuhi syarat untuk menghasilkan estimasi yang tidak bias dan dapat dipercaya. Dengan terpenuhinya syarat tersebut, hasil uji t dan koefisien determinasi pada Tabel 6 dan Tabel 7 dapat dibaca lebih lanjut. Uji t membuktikan bahwa penerapan sistem digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Daima Hotel Padang (t hitung 19,083 > t tabel 2,035; sig. < 0,001), yang berarti semakin baik penerapan sistem digitalisasinya, semakin baik pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model [3], yang menjelaskan bahwa teknologi yang dinilai mudah dipakai dan bermanfaat akan lebih cepat diterima penggunaannya sehingga mendorong efektivitas kerja. Skor rata-rata penerapan sistem digitalisasi sebesar 3,51 dan kinerja karyawan sebesar 3,46, yang keduanya berada pada kategori baik, semakin memperkuat kesimpulan tersebut, dengan indikator kondisi sistem dan kualitas kerja menjadi aspek yang paling tinggi penilaiannya pada masing-masing variabel.

Besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,917 menggambarkan kontribusi yang sangat dominan dari penerapan sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dijelaskan oleh sifat sistem PMS yang saling terhubung antardepartemen, di mana kecepatan dan ketepatan input data di front office akan langsung berdampak pada proses penyiapan kamar oleh housekeeping maupun penagihan oleh accounting, sehingga kualitas penerapan sistem sangat menentukan kualitas hasil kerja karyawan secara keseluruhan. Karakteristik responden yang relatif seragam, yakni sebagian besar berusia produktif, berpendidikan Diploma, dan telah bekerja satu hingga tiga tahun dengan sistem yang sama, turut membuat pola penggunaan sistem dan penilaian kinerja menjadi tidak jauh berbeda antarresponden, sehingga kontribusi variabel penerapan sistem digitalisasi menjadi semakin besar. Sisanya, sebesar 8,3%, dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian ini, seperti kepemimpinan, motivasi, kompetensi, dan lingkungan kerja [1].

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai studi terdahulu yang juga menemukan pengaruh digitalisasi yang besar dan positif terhadap kinerja karyawan, baik pada sektor telekomunikasi, layanan publik, maupun perbankan [7], [10], [2], [6]. Namun, hasil ini berbeda dengan temuan Farel dkk. [4] yang menyebutkan bahwa digitalisasi sistem perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pengaruh digitalisasi bersifat kontekstual, bergantung pada kesiapan organisasi dan kematangan penggunaannya, sebagaimana pernah dikemukakan Pertiwi dan Nurhikmah [8] bahwa dampak digitalisasi cenderung negatif pada masa-masa awal adaptasi, lalu berubah positif setelah karyawan terbiasa. Karena sebagian besar responden penelitian ini sudah bekerja satu hingga tiga tahun dengan sistem yang sama, dapat diasumsikan mereka telah melewati masa penyesuaian tersebut dan mampu memanfaatkan sistem secara maksimal, meskipun persoalan awal seperti gangguan jaringan dan kesenjangan kemampuan pengguna pada Tabel 1 tetap perlu terus dibenahi. Secara praktis, temuan ini mengisyaratkan pentingnya manajemen Daima Hotel Padang untuk terus menjaga dan meningkatkan mutu penerapan sistem, antara lain melalui pelatihan penggunaan PMS yang merata bagi seluruh karyawan, penguatan stabilitas jaringan dan infrastruktur pendukung, serta perbaikan standar operasional dalam pengelolaan data agar keakuratan informasi antardepartemen tetap terjaga.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan atas dasar belum konsistennya temuan mengenai pengaruh digitalisasi terhadap kinerja karyawan pada penelitian-penelitian terdahulu, serta minimnya kajian serupa pada sektor perhotelan, khususnya di Kota Padang. Persoalan operasional yang ditemukan di Daima Hotel Padang, seperti gangguan jaringan, kesenjangan kemampuan pengguna, dan rendahnya ketelitian input data, menjadi alasan kuat bagi peneliti untuk menguji secara empiris apakah penerapan sistem digitalisasi benar-benar berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada sektor jasa tersebut. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa penerapan sistem digitalisasi dan kinerja karyawan di Daima Hotel Padang sama-sama berada pada kategori baik, dengan skor rata-rata masing-masing sebesar 3,51 dan 3,46. Melalui uji t, terbukti bahwa penerapan sistem digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $t$  hitung 19,083 >  $t$  tabel 2,035; sig. < 0,001), dengan persamaan regresi  $Y = 6,144 + 1,065X$ . Nilai koefisien determinasi sebesar 91,7% menegaskan bahwa hampir seluruh variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh penerapan sistem digitalisasi, sedangkan sisanya sebesar 8,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti motivasi, kompetensi, kepemimpinan, dan lingkungan kerja. Dengan demikian, hasil ini menegaskan bahwa kinerja karyawan tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem kerja berbasis teknologi yang diterapkan dalam operasional sehari-hari.

Penelitian ini tetap memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya. Pertama, jumlah responden yang digunakan tergolong kecil, yaitu hanya 35 karyawan pengguna sistem PMS pada satu hotel, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan secara luas pada populasi karyawan perhotelan lainnya. Oleh karena itu,

penelitian mendatang disarankan untuk memperluas skala responden, misalnya dengan melibatkan beberapa hotel berbintang di Kota Padang sekaligus, agar hasil yang diperoleh lebih representatif. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas, yaitu penerapan sistem digitalisasi, padahal kinerja karyawan pada kenyataannya juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang belum dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Untuk itu, peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti motivasi kerja, kompetensi digital, atau gaya kepemimpinan, agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di sektor perhotelan. Ketiga, karena data penelitian ini dihimpun dari satu sumber (self-report) pada satu waktu pengukuran, penelitian selanjutnya disarankan menerapkan uji common method bias, misalnya dengan uji Harman's single factor, untuk memastikan hasil penelitian tidak bias akibat metode pengumpulan data yang digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Afandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*, 2nd ed. Riau, Indonesia: Zanaf Publishing, 2021.
- [2] C. Cornelia, A. Algifani, W. Widiyasti, and Y. Wardi, "Pengaruh sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan di Bank Mandiri Lombok," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Terapan*, vol. 6, no. 1, pp. 15–28, 2025.
- [3] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–339, 1989.
- [4] S. Farel, I. Darmastuti, and B. S. Wicaksono, "Pengaruh digitalisasi sistem perusahaan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi pada PT Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang)," *Diponegoro Journal of Management*, vol. 12, no. 1, pp. 1–8, 2023.
- [5] A. A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 14th ed. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- [6] M. N. Hamidah and P. Putra, "Pengaruh penerapan sistem operasional digitalisasi perbankan syariah terhadap kinerja karyawan dalam peningkatan kualitas SDM," *At-Tamwil: Islamic Economic and Finance Journal*, vol. 3, no. 2, pp. 135–147, 2024.
- [7] M. H. Muzakki, H. Susilo, and S. R. Yuniarto, "Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan (Studi pada PT Telkom Indonesia Divisi Regional V Surabaya)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 39, no. 1, pp. 1–8, 2016.
- [8] W. Pertiwi and F. Nurhikmah, "Pengaruh perubahan sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan," in *Prosiding Seminar Nasional*, 2018, pp. 187–191.
- [9] S. P. Robbins, *Perilaku Organisasi*. Jakarta, Indonesia: Salemba Empat, 2012.
- [10] R. Situmorang, M. Siregar, and T. Panjaitan, "Digitalisasi dan kinerja karyawan: Studi empiris pada sektor layanan publik," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 101–115, 2023.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2019.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2022.
- [13] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [14] M. Aurellia and Hermansyah, "The influence of hotel facilities and service quality on guest satisfaction at Fave Hotel Olo Padang," *Journal of Multidimensional Management*, vol. 2, no. 1, pp. 73–77, 2025, doi: 10.63076/jomm.v2i1.20.
- [15] A. Rismaulana and Hermansyah, "The influence of work discipline and work-life balance on employee productivity at Aston Batam Hotel & Residence," *Journal of Multidimensional Management*, vol. 2, no. 1, pp. 95–100, 2025, doi: 10.63076/jomm.v2i1.22.