

**PENGARUH PENERAPAN WORK FROM HOME DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT KERJA TICKETING STAFF  
PADA PT. ADYA TOURS JAKARTA**

**Virlya Ivana Aurellie<sup>1</sup> dan Rita Intan Permatasari<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

<sup>1</sup>181073004@students.unsurya.ac.id dan <sup>2</sup>rpermatasari@unsurya.ac.id

**Abstrak**

Penerapan *Work From Home* menggunakan konsep kerja secara online tetap membutuhkan Komitmen Organisasi untuk melaksanakan pekerjaannya agar target pekerjaan tercapai walaupun karyawan tidak bekerja dari kantor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Penerapan *Work From Home* dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis regresi linear berganda serta diolah dengan SPSS. Penentuan sampel untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan didapatkan 31 responden dari total 35 orang sebagai populasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel Penerapan *Work From Home* memiliki pengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta secara parsial. Variabel Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta secara parsial. Variabel Penerapan *Work From Home* dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap variabel Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta secara simultan sebesar 43,4 %.

**Kata Kunci:** work from home, komitmen organisasi, kinerja karyawan

**Abstract**

*Implementation of Work From Home using the concept of working online still requires Organizational Commitment to carry out its work so that work targets are achieved even though employees are not working from the office. This research aims to determine the effect of the Implementation of Work From Home and Organizational Commitment on Employee Performance at the ticketing staff work unit of PT. Adya Tours Jakarta. This study uses a quantitative approach and multiple linear regression analysis method and processed with SPSS. Determination of the sample for this study was carried out using a purposive sampling technique and obtained 31 respondents out of a total of 35 people as a population. The results of this study indicate that the Work From Home implementation variable has a positive influence on the employee performance variable in the ticketing work unit staff of PT. Adya Tours Jakarta partially. The Organizational Commitment variable has a positive influence on the employee performance variable of the ticketing staff work unit of PT. Adya Tours Jakarta partially. The Variables of Implementing Work From Home and Organizational Commitment have a positive influence on the variable Employee Performance of the ticketing staff work unit of PT. Adya Tours Jakarta simultaneously by 43.4%.*

**Keywords :** work from home, organizational commitment, employee performance

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar menghasilkan kinerja karyawan yang optimal. Karyawan merupakan bagian yang terpenting dalam

mencapai tujuan. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola karyawan dengan baik dan benar. Jika perusahaan tidak dapat mengelola karyawan dengan baik dan benar maka tidak akan terwujud kinerja karyawan yang optimal dan tercapainya tujuan

perusahaan.

Untuk mengukur sampai seberapa jauh strategi yang telah organisasi lakukan untuk mencapai visi dan misi, maka untuk itu dibutuhkan Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicator*) yang sekaligus berfungsi sebagai alat ukur dan mengukur sampai dimana tercapainya visi dan misi organisasi tersebut. *Key Performance Indicator (KPI)* telah dipakai di berbagai perusahaan, seperti PT. Adya Tours yang melakukan penilaian kinerja menggunakan *Key Performance Indicator (KPI)*.

PT. Adya Tours menerapkan kebijakan *Work From Home* pada masa Pandemi Covid-19. Kebijakan *Work From Home* telah

diterapkan pada bagian umum dan beberapa unit kerja di PT. Adya Tours salah satunya adalah pada unit kerja *ticketing staff – operation departement*. *Ticketing staff* memiliki tugas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti akomodasi perjalanan maupun akomodasi penginapan. *Ticketing staff* harus mampu memberikan informasi secara lengkap mengenai apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan meyakinkan pelanggan terhadap produk/jasa yang perusahaan tawarkan. *Ticketing staff* juga harus memberikan kepuasan pelayanan maupun produk terhadap pelanggan serta harus melayani sebaik mungkin sehingga pelanggan akan datang kembali.

**Tabel 1. Presentase Rata-Rata *Ticketing Staff* Yang Berhasil Mencapai Target Periode Tahun 2020-2021**

CATEGORY	ITEM	TARGET	Tahun	
			2020	2021
<i>Service Level Agreement</i>	<i>Call Handling Time</i>	0:05:00	9%	11%
	<i>Full Resolution Time</i>	85%	77%	47%
	<i>Manual Issuance</i>	0:30:00	38%	27%
<i>First Contact Resolution</i>	<i>Call FCR</i>	85%	81%	66%
	<i>Email FCR</i>	85%	74%	61%
<i>Customer Satisfaction Score</i>	<i>Customer Satisfaction</i>	85%	71%	51%
<i>Ticketing staff productivity</i>	<i>Inbound Call (FE)</i>	70	41%	36%
	<i>Correspondence (FE)</i>	70	59%	38%
	<i>Processing (BE)</i>	70	68%	53%
	<i>Refund (RC)</i>	70	69%	44%
<i>Abandonment</i>	<i>Answer Rate</i>	95%	71%	51%

Sumber : *Key Performance Indicator (KPI)* PT. Adya Tours

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa dari total seluruh *ticketing staff* PT. Adya Tours tidak seluruhnya yang berhasil mencapai target setiap tahun. Ada lima kategori dalam pengukuran kinerja karyawan unit *ticketing staff* PT. Adya

Tours yaitu *SLA, FCR, CSAT, ticketing staff productivity* dan *abandonement*. Pengertian dari kelima kategori sebagaimana dijelaskan dibawah ini:

1. *SLA : Service Level Agreement* yaitu indikator untuk mengukur seberapa cepat

layanan dapat diberikan kepada pelanggan, dan pelanggan mampu memberikan *feedback* kepada *ticketing staff* selaku pihak pengelola layanan. Detail dari SLA nantinya dapat memenuhi capaian target dan agar bisnis dapat berjalan dengan lancar.

2. FCR : *First Contact Resolution* yaitu indikator untuk mengukur apakah permintaan/masalah yang dihadapi pelanggan bisa diselesaikan oleh *ticketing staff* dalam satu interaksi.

3. CSAT : *Customer Satisfaction Score* yaitu indikator untuk mengukur seberapa pelanggan puas dengan jasa dari *ticketing staff*. Untuk menghitungnya, perusahaan membagikan link *feedback/survey* pada pelanggan di akhir percakapan.

4. *Ticketing staff productivity* yaitu indikator untuk mengukur jumlah output yang dihasilkan oleh karyawan dalam jumlah waktu tertentu.

5. *Abandonment* yaitu indikator untuk mengukur telepon yang terputus pada saat sedang menunggu untuk di jawab oleh *ticketing staff*.

Penerapan konsep kerja *Work From Home* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi permasalahan kinerja karyawan. Pemberlakuan konsep kerja di masa Pandemi Covid-19 ini tidak memiliki perbedaan dengan konsep kerja *Work From Office*. Jika karyawan melaksanakan kerja di rumah, maka jam kerja karyawan tetap sama

dengan ketentuan jam kerja saat di kantor. Jika karyawan merasakan kesulitan dalam proses kerja, maka karyawan mengirimkan masalah kerja tersebut kepada pihak atasan melalui whatsapp. Sedangkan mengenai absensi kehadiran, karyawan menggunakan aplikasi online talenta. Sarana dan prasarana karyawan diberikan selama *Work From Home*, seperti laptop untuk masing-masing karyawan dan pemberian paket data.

Istilah *Work From Home* menjadi *trending topic* seiring dengan merebaknya wabah Covid-19. Di Indonesia, Pemerintah mencoba melakukan berbagai upaya untuk menekan dampak Covid-19 terhadap industri. Beberapa stimulus ekonomi dilakukan, bahkan Presiden Joko Widodo meminta seluruh pihak untuk melakukan *social distancing* termasuk *Work From Home* untuk mencegah penularan penyakit tersebut sekaligus tetap bisa menjalankan bisnis.

Berdasarkan data pra survey penyebab gangguan stress yang dialami *ticketing staff* PT. Adya Tours akibat perubahan suasana kantor/lingkungan kerja dan tuntutan pekerjaan selama penerapan WFH. Seperti yang ditampilkan dalam tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 Gangguan Stress Selama *Work From Home*

Ragam Gangguan Stress Selama <i>Work From Home</i> Tahun 2020-2022	Ticketing Staff Yang mengatakan (Orang)	
	Ya	Tidak
Stress karena perubahan sistem kerja	20	11
Stress karena beban kerja	19	12
Stress karena keluhan mental dan fisik	16	15
Stress karena merasa sendiri/tidak dapat berkomunikasi dengan rekan kerja	17	14
Stress karena peralatan kerja dirumah tidak memadai	25	6
Stress karena pengurangan gaji	23	13
Stress karena gangguan kecemasan	19	12
Stress karena peningkatan biaya rumah tangga	21	10

Sumber: Hasil Pra *Survey*

Tabel 3. Masa Kerja *Ticketing Staff* Periode Tahun 2020-2021

Masa Kerja	Jumlah Karyawan	Presentase
< 2 tahun	14	45%
2-4 tahun	11	35%
> 4 tahun	6	19%
Total	31	100%

Sumber: PT. Adya Tours Tahun 2021

Tabel 3 di atas menunjukkan beberapa ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta sebanyak 45 % dengan masa kerja kurang dari 2 tahun merasa kurang tepat untuk bekerja pada perusahaan. Salah satu alasan adalah karena adanya tawaran pekerjaan di tempat lain yang lebih menguntungkan daripada tempatnya bekerja sekarang merupakan indikasi yang membuat masa kerja karyawan tidak lama dan akan memberikan pengaruh pada kinerja seseorang dalam menjalankan pekerjaannya.

Bekerja dari rumah tetap membutuhkan komitmen. Kaswan (2015:126), komitmen organisasi adalah sikap kerja dalam wujud keinginan, kemauan, dedikasi, loyalitas, dan kepercayaan yang kuat yang menunjukkan keinginan tetap menjadi bagian anggota

organisasi dengan mau menerima nilai dan tujuan organisasi, dan bekerja atas nama untuk kepentingan organisasi. Semakin tinggi komitmen karyawan, semakin besar pula usaha yang dilakukannya dalam melaksanakan pekerjaan dan semakin lama pula ia ingin tetap berada dalam organisasi. Dengan kata lain, jika karyawan mempunyai komitmen organisasi yang tinggi, maka ia tidak berniat meninggalkan organisasi.

**Rumusan Masalah**

1. Apakah penerapan *Work From Home* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan unit kerja ticketing staff pada PT. Adya Tours Jakarta?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan unit kerja ticketing staff pada PT. Adya Tours Jakarta?

3. Apakah penerapan Work From Home dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan unit kerja ticketing staff pada PT. Adya Tours Jakarta?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kinerja**

Menurut Wibowo (2017:7), kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Menurut Mangkunegara (2017:9), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

### **Work From Home**

Menurut Wang B (2021:180), kerja jarak jauh (WFH) didefinisikan sebagai pengaturan kerja yang fleksibel di mana pekerja bekerja di lokasi, jauh dari pusat kantor atau fasilitas produksi mereka, sehingga pekerja tidak memiliki kontak pribadi dengan rekan kerja di sana, tetapi dapat berkomunikasi dengan mereka menggunakan teknologi.

Menurut Dua & Hyronimus, (2020:250), mendefinisikan Work From Home sebagai alternatif bekerja yang fleksibel di mana karyawan melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya serta melakukan tugas dan tanggung jawabnya,

sebagian besar dari luar gedung kantor, di rumah atau bisa di manapun, dengan menggunakan media teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan dan berinteraksi dengan atasan maupun rekan kerjanya.

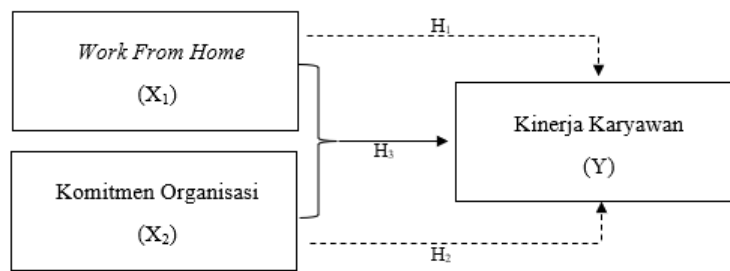
### **Komitmen Organisasi**

Menurut Kaswan (2015:126), komitmen organisasi adalah sikap kerja dalam wujud keinginan, kemauan, dedikasi, loyalitas, dan kepercayaan yang kuat yang menunjukkan keinginan tetap menjadi bagian anggota organisasi dengan mau menerima nilai dan tujuan organisasi, dan bekerja atas nama untuk kepentingan organisasi.

Sedangkan menurut Wibowo (2017:430), komitmen organisasi adalah perasaan, sikap, dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

### **Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Landasan konseptual model hubungan antara pengaruh penerapan Work From Home dan komitmen organisasi dengan kinerja karyawan dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Menurut (Sugiyono, 2018), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diteliti dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub> = Penerapan Work From Home (X<sub>1</sub>) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan unit kerja ticketing staff (Y) PT. Adya Tours Jakarta

H<sub>2</sub> = Komitmen organisasi (X<sub>2</sub>) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan unit kerja ticketing staff (Y) PT. Adya Tours Jakarta

H<sub>3</sub> = Penerapan Work From Home (X<sub>1</sub>) dan komitmen organisasi (X<sub>2</sub>) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan unit kerja ticketing staff (Y) PT. Adya Tours Jakarta

## METODOLOGI PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah karyawan PT. Adya Tours Jakarta ticketing staff dari departemen operation sebanyak 35 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik

pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019:133), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel sebanyak 31 orang khusus ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta, diluar dari manager dan supervisor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2017:125), validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Hasil perhitungan diperoleh thitung semua lebih besar dari rtabel yaitu dengan  $\alpha = 5\%$  sebesar 0.444 dan nilai signifikan  $< 0.05$  untuk ketiga variabel. Hal ini berarti 24 butir pernyataan pada variabel Kinerja Karyawan dinyatakan valid, 24 butir pernyataan variabel Penerapan Work From Home dinyatakan valid dan 24 butir pernyataan variabel Komitmen Organisasi dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali, (2018:45), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu

kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Nilai Cronbach's Alpha dari seluruh variabel (Penerapan Work From Home, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan) diatas 0,60. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penerapan <i>Work From Home</i>	0.926	Reliabel
Komitmen Organisasi	0.939	Reliabel
Kinerja Karyawan	0.951	Reliabel

**Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Kolmogorov Smirnov (K-S). Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi > dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	12.14927288
Most Extreme Differences	Absolute	.206
	Positive	.113
	Negative	-.206
Test Statistic		.206
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.125
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

**Uji Regresi Linier Berganda**

Menurut Sugiyono, (2017:260), analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti jika peneliti bermaksud meramalkan

bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat (kriterium), jika dua atau lebih variabel bebas sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.223	13.604		.090	.929		
	X1	.551	.203	.433	2.706	.011	.789	1.268
	X2	.363	.174	.335	2.091	.046	.789	1.268

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel di atas diperoleh persamaan regresi yaitu  $Y = 1,223 + 0,551X_1 + 0,363X_2$

Dari persamaan tersebut dijelaskan diantaranya :

1. Nilai konstanta sebesar 1,223 menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel Penerapan Work From Home dan Komitmen Organisasi maka terdapat nilai Kinerja Karyawan sebesar 1,223.

**Uji Asumsi Klasik**

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat

2. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,551 yang artinya setiap ada peningkatan satu satuan dari Penerapan Work From Home maka nilai dari Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,551 satuan, begitu juga sebaliknya

3. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,363 yang artinya setiap ada peningkatan satu satuan dari Komitmen Organisasi maka nilai dari Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,363 satuan, begitu juga sebaliknya.

**Uji Multikolonieritas**

nilai VIF (Variance inflation factor) dan nilai Tolerance. Jika nilai  $VIF < 10$  dan nilai  $Tolerance > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.223	13.604		.090	.929		
	X1	.551	.203	.433	2.706	.011	.789	1.268
	X2	.363	.174	.335	2.091	.046	.789	1.268

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas hasil uji multikolinearitas dapat dilihat bahwa nilai VIF pada variabel Penerapan Work From Home dan Komitmen Organisasi sebesar

1,268 dan nilai tolerance  $< 10$  maka disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi antara variabel independen.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadinya ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Metode

untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode glejser. Apabila nilai signifikansi (sig) > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Table 8. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.609	9.750		.678	.503
	X1	-.007	.146	-.010	-.048	.962
	X2	.034	.124	.058	.273	.787

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas uji heteroskedastisitas dengan metode glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada Penerapan Work From Home (X<sub>1</sub>) 0,962, Komitmen Organisasi (X<sub>2</sub>) 0,787, dan Kinerja Karyawan (Y) 0,503. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Uji Hipotesis Parsial ( Uji t )**

Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah dalam model regresi variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila thitung > ttabel dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 9. Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.223	13.604		.090	.929		
	X1	.551	.203	.433	2.706	.011	.789	1.268
	X2	.363	.174	.335	2.091	.046	.789	1.268

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil uji statistik uji t pada variabel Penerapan Work From Home sebesar 2,706 dan Komitmen Organisasi sebesar 2,091. Sedangkan nilai ttabel sebesar 2,048 dengan ketentuan = 0,05 dan dk = (n-k) atau (31-3) = 28. Maka untuk mengetahui kesimpulan

uji hipotesis secara parsial (Uji t) yaitu sebagai berikut:

a. Berdasarkan hasil pengujian uji hipotesis diperoleh nilai thitung sebesar 2,706 > ttabel 2,048, dengan nilai signifikansi 0,011 < 0,05 artinya bahwa Penerapan Work From Home berpengaruh

signifikan terhadap Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta.

b. Berdasarkan hasil pengujian uji hipotesis diperoleh nilai thitung sebesar 2,091 > ttabel 2,048, dengan nilai signifikansi 0,046 < 0,05 artinya bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta.

**Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan nilai Ftabel pada taraf  $\alpha = 0,05$ , suatu data dinyatakan berpengaruh simultan apabila Fhitung lebih besar dari Ftabel atau probabilitas kesalahan kurang dari 5% ( $p < 0,05$ ).

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3388.823	2	1694.411	10.714	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4428.145	28	158.148		
	Total	7816.968	30			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Berdasarkan tabel di atas hasil uji F menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 10,714 > Ftabel 3,340 dengan angka signifikan (p value) 0,000 < 0,05. Artinya Penerapan Work From Home dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (Penerapan Work From Home dan Komitmen Organisasi) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan).

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 <sup>a</sup>	.434	.393	12.57569
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas diketahui nilai Rsquare sebesar 0,434, artinya sebesar 43,4% Kinerja Karyawan ditentukan oleh variabel independen yang terdiri dari Penerapan Work From Home dan Komitmen

Organisasi, sedangkan sisanya 56,6 % dipengaruhi oleh faktor lain.

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Penerapan Work From Home terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Work From Home berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung  $2,706 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikan  $0,011 < 0,05$  dengan nilai koefisien regresi sebesar  $0,551$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kreativitas dalam bekerja di rumah atau Work From Home dapat membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan untuk mencapai target perusahaan.

#### **Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung  $2,091 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikan  $0,046 < 0,05$  dengan nilai koefisien regresi sebesar  $0,363$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Menjaga hubungan baik dalam bekerja sesama karyawan dan atasan sangat penting dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaannya untuk mencapai target perusahaan.

#### **Pengaruh Penerapan Work From Home dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji F hitung  $10,714 > F_{tabel} 3,340$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Penerapan Work

From Home dan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan sebesar  $43,4\%$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Namun hal ini menjelaskan bahwa kondisi atau kemampuan variabel bebas terhadap variabel terikatnya hanya sebesar  $43,4\%$  sisanya  $56,6\%$  dipengaruhi variabel lain artinya sangat lemah untuk menjelaskan pengaruh penerapan Work From Home dan Komitmen Organisasi secara Bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan ticketing staff PT. Adya Tour Jakarta. Kemungkinan variabel lain dapat mempengaruhi kinerja karyawannya seperti : Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Work From Home memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta secara parsial. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung  $2,706 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikan  $0,011 < 0,05$  dengan nilai regresi sebesar  $0,551$ .
2. Komitmen Organisasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta secara parsial. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji t hitung  $2,091 > t_{tabel} 2,048$  dan signifikan  $0,046 < 0,05$  dengan nilai regresi sebesar  $0,363$ .

3. Penerapan Work From Home dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan unit kerja ticketing staff PT. Adya Tours Jakarta secara simultan. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil Hal tersebut ditunjukkan dari hasil uji Fhitung  $10,714 > F_{tabel} 3,340$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan nilai koefisien determinasinya sebesar 43,4 % sisanya 56,6 % dipengaruhi variabel lain.

#### **SARAN**

1. Perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan ticketing staff untuk terlibat dalam berbagai pekerjaan dengan penuh tanggung jawab sebagai bagian dari kontribusi yang diberikan dan memiliki kemauan untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan.
2. Perusahaan memberikan fasilitas seperti telepon/headset/aplikasi penguat suara yang dapat digunakan untuk meredam suara bising dengan cukup baik agar saat Work From Home tidak terdengar suara bising dari tempat ticketing staff tersebut bekerja.
3. Perusahaan memberikan promosi jabatan dan kenaikan gaji kepada ticketing staff yang berprestasi dan sudah lama bekerja di perusahaan, agar ticketing staff lebih termotivasi dalam bekerja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Dua, M. H. C., & Hyronimus. 2020. Pengaruh Work From Home Terhadap Work Life Balance Pekerja

Perempuan Di Kota Ende, Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT). Volume II: 247–258.

Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Kaswan. 2015. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung. Indonesia: Alfabeta.

Mangkunegara, A. A. A. P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Alfabeta.

Wang B. 2021. Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective.

Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. PT. Raja Grafindo Persada: Depok.