

PENGARUH PENGGUNAAN *E-BOOK* PERATURAN PERUSAHAAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN RITEL

Intan Putri Navy Aulia¹⁾, Diah Afrianti Rahayu²⁾, Metta Mariam³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Institut Prima Bangsa Cirebon, Indonesia

¹⁾ putriintan990@gmail.com ²⁾ diahafriantirahayu@gmail.com ³⁾ metta.ipbcirebon@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan *e-book* peraturan perusahaan terhadap produktivitas kerja karyawan dan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 51 karyawan dan seluruh anggota populasi dijadikan responden melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis dengan bantuan SPSS melalui statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-book* Peraturan Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan serta kualitas pelayanan. *E-Book* memberikan akses yang lebih mudah terhadap Peraturan Operasional dan Peraturan Waktu Kerja sehingga membantu karyawan memahami pedoman kerja dan standar pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-book* sebagai media informasi internal dapat mendukung pelaksanaan pekerjaan secara lebih terarah serta mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: *e-book*, peraturan perusahaan, produktivitas kerja, kualitas pelayanan, karyawan

Abstract

This study aims to analyze the effect of using an e-book of Company Regulations on employee work productivity and service quality. The study uses a quantitative approach with a survey method. The population consists of 51 employees, and all population members are included as respondents through saturated sampling. Data are collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with SPSS through descriptive statistics, validity, reliability, normality, linearity, simple linear regression, coefficient of determination, and t-test. The results show that the use of the Company Regulations e-book has a positive and significant effect on employee work productivity and service quality. The e-book provides easier access to operational and working-time regulations, helping employees understand work guidelines and service standards. The findings indicate that an e-book can function as an internal information medium that supports more structured work implementation and contributes to improved productivity and service quality

Keywords: *e-book*, company regulations, work productivity, service quality, employees

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha menuntut perusahaan mengelola sumber daya manusia secara efektif agar karyawan mampu menjalankan tugas secara optimal dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan. Produktivitas kerja dan kualitas pelayanan menjadi dua aspek penting karena berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi, kepuasan pelanggan, dan keberlangsungan kegiatan usaha. Hasibuan [5] menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya

manusia diarahkan pada pemanfaatan tenaga kerja secara efektif, sedangkan Mangkunegara [7] menekankan pentingnya pengelolaan karyawan untuk mencapai hasil kerja sesuai tujuan organisasi. Dessler [2] juga menempatkan pengelolaan sumber daya manusia sebagai bagian penting dalam mendukung kinerja organisasi.

Peraturan perusahaan berfungsi sebagai pedoman dalam mengatur pelaksanaan pekerjaan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan ketentuan kerja. Dalam penelitian ini, peraturan yang menjadi fokus meliputi Peraturan Operasional dan Peraturan Waktu Kerja. Peraturan Operasional menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan standar pelayanan, termasuk penerapan budaya kerja 5S. Peraturan Waktu Kerja mengatur jam kerja, sistem *shift*, kedisiplinan kehadiran, perizinan, dan penanganan keterlambatan. Ketentuan tersebut diperlukan agar kegiatan kerja berlangsung teratur dan konsisten. Ketentuan hubungan kerja juga memiliki dasar dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan [25]. Rivai Zainal dkk. [16] dan Sinambela [19] menempatkan aturan kerja sebagai bagian yang mendukung pengelolaan sumber daya manusia.

Penyampaian peraturan melalui media cetak memiliki keterbatasan. Dokumen cetak tidak selalu tersedia ketika karyawan membutuhkan informasi tertentu. Karyawan juga perlu membuka kembali dokumen yang tersimpan untuk memastikan ketentuan yang relevan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pemahaman terhadap peraturan tidak merata dan berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian pelaksanaan tugas. Sutrisno [23] menjelaskan bahwa budaya organisasi dapat membentuk pola perilaku dan kebiasaan kerja, sedangkan sistem kerja yang jelas diperlukan agar pelaksanaan tugas lebih terarah.

Perkembangan teknologi informasi memberikan alternatif melalui penggunaan media digital. *E-book* dapat menyajikan informasi secara fleksibel dan dapat diakses kembali melalui perangkat elektronik. Sari et al. [18] menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-book* dapat mendukung literasi digital dan akses terhadap materi. Andriyani, Sembiring, dan Prastati [1] juga menunjukkan bahwa *e-book* dapat mendukung efektivitas penggunaan materi digital. Meskipun penelitian tersebut berada dalam konteks pendidikan, temuan mengenai kemudahan akses informasi relevan untuk menjelaskan fungsi *e-book* sebagai media informasi internal.

Kemampuan memanfaatkan media digital juga menjadi faktor pendukung penggunaan *e-book*. Munadzifah dan Fradana [8] membahas pentingnya literasi digital dalam pemahaman informasi. Priastuti dan Subarjo [12] menunjukkan keterkaitan literasi digital, pelatihan, dan pengembangan dengan produktivitas karyawan. Noe [9] menjelaskan bahwa proses pembelajaran dan pengembangan dapat dilakukan dengan dukungan media yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Kalwar et al. [6] juga menunjukkan bahwa pelatihan berkaitan dengan produktivitas dan kualitas pelayanan melalui peningkatan pemahaman tugas serta kepuasan kerja.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi dan karyawan memenuhi harapan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry [10] menjelaskan kualitas pelayanan melalui persepsi terhadap layanan yang diterima. Tjiptono [24] menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan citra organisasi. Putri dan Hidayati [15] juga menunjukkan bahwa kualitas kerja dan profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, ketersediaan informasi mengenai prosedur dan standar pelayanan dapat membantu karyawan memiliki pedoman yang seragam.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa teknologi dan media digital memiliki kaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Putra [13] membahas media digital sebagai sarana komunikasi organisasi, sedangkan Putra [14] menunjukkan pengaruh teknologi informasi terhadap produktivitas kerja. Prayogi [11] menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi dan kesesuaian tugas berkaitan dengan kinerja karyawan. Robbins dan Coulter [17] menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya dan informasi menjadi bagian dari efektivitas manajemen. Wibowo [26] menekankan bahwa kinerja perlu dikelola melalui proses yang sistematis dan terarah.

Penelitian yang secara khusus menempatkan *e-book* Peraturan Perusahaan sebagai media informasi internal dan menguji pengaruhnya terhadap produktivitas kerja serta kualitas pelayanan masih terbatas pada penelitian yang menjadi rujukan penelitian ini. Sebagian penelitian terdahulu

membahas *e-book* dalam pembelajaran, literasi digital, pelatihan, atau teknologi informasi secara umum. Penelitian ini memusatkan perhatian pada *e-book* yang memuat Peraturan Operasional dan Peraturan Waktu Kerja sehingga memberikan fokus yang lebih spesifik pada fungsi *e-book* dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan *e-book* Peraturan Perusahaan terhadap produktivitas kerja karyawan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pemanfaatan media digital sebagai sarana penyampaian informasi internal dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengelolaan informasi peraturan perusahaan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 E-Book sebagai Media Informasi Perusahaan

E-book merupakan media digital yang menyajikan informasi dalam bentuk elektronik. Dalam penelitian ini, *e-book* digunakan sebagai media penyampaian Peraturan Perusahaan yang memuat Peraturan Operasional dan Peraturan Waktu Kerja. Sari et al. [18] dan Andriyani et al. [1] menunjukkan manfaat e-book dalam mendukung akses terhadap informasi dan pembelajaran. Munadzifah dan Fradana [8] menekankan bahwa kemampuan literasi digital mendukung pemanfaatan informasi berbasis teknologi. Oleh karena itu, *e-book* Peraturan Perusahaan dipahami sebagai media yang membantu karyawan memperoleh dan memahami ketentuan kerja

2.2 Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja berkaitan dengan kemampuan karyawan menghasilkan pekerjaan secara efektif dan efisien. Sinungan [20] menjelaskan produktivitas sebagai hubungan antara hasil yang dicapai dan sumber daya yang digunakan. Hasibuan [5] dan Mangkunegara [7] menempatkan pengelolaan sumber daya manusia sebagai bagian yang mendukung pencapaian kinerja. Wibowo [26] juga menekankan pentingnya pengelolaan kinerja secara sistematis. Dalam penelitian ini, produktivitas kerja diukur melalui kemampuan menyelesaikan tugas lebih cepat, mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan kualitas pekerjaan, dan meningkatkan kepercayaan diri dalam bekerja.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan persepsi mengenai kemampuan organisasi memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Parasuraman et al. [10] memperkenalkan *SERVQUAL* sebagai kerangka pengukuran kualitas pelayanan. Tjiptono [24] menjelaskan keterkaitan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan citra organisasi. Putri dan Hidayati [15] menunjukkan bahwa kualitas kerja dan profesionalisme dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, kecepatan menyelesaikan masalah, kepuasan pelanggan, kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan, dan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan.

2.4 Hubungan Penggunaan E-Book dengan Produktivitas dan Kualitas Pelayanan

Kemudahan akses terhadap peraturan dapat membantu karyawan memperoleh pedoman ketika melaksanakan tugas. Media digital memungkinkan informasi dibaca kembali tanpa harus bergantung pada dokumen cetak. Putra [13] dan Prayogi [11] memberikan dasar bahwa media digital dan sistem informasi dapat mendukung penyampaian informasi dan pelaksanaan pekerjaan. Priastuti dan Subarjo [12] juga menunjukkan bahwa literasi digital, pelatihan, dan pengembangan berkaitan dengan produktivitas karyawan.

Pada sisi pelayanan, akses terhadap prosedur yang sama dapat membantu menciptakan keseragaman pemahaman. Hal ini relevan dengan Parasuraman et al. [10] dan Tjiptono [24] yang menempatkan kesesuaian layanan dengan harapan pelanggan sebagai bagian penting kualitas pelayanan. Berdasarkan kerangka tersebut, penggunaan *e-book* dipandang berpotensi mendukung produktivitas kerja dan kualitas pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan tersebut digunakan untuk menguji pengaruh penggunaan *e-book* Peraturan Perusahaan (X) terhadap produktivitas kerja karyawan (Y1) dan kualitas pelayanan (Y2) berdasarkan data kuantitatif. Sugiyono [21], [22] menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antar variabel berdasarkan data yang dapat dianalisis secara statistik.

Populasi penelitian berjumlah 51 karyawan. Seluruh anggota populasi dijadikan responden sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Data diperoleh melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat. Variabel X terdiri atas lima butir, Y1 terdiri atas empat butir, dan Y2 terdiri atas lima butir.

Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5 persen. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan kriteria interpretasi George dan Mallery [3]. Uji normalitas menggunakan *Shapiro-Wilk* dan didukung Normal Q-Q Plot. Uji linearitas menggunakan *Test for Linearity*. Ghozali [4] digunakan sebagai rujukan dalam pengujian asumsi dan analisis regresi.

Analisis data meliputi statistik deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Analisis regresi dilakukan dalam dua model, yaitu penggunaan *e-book* terhadap produktivitas kerja dan penggunaan *e-book* terhadap kualitas pelayanan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *SPSS*.

4. PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 51 responden dari berbagai fungsi kerja. Data penelitian mencakup beberapa bagian operasional. Divisi Sales memiliki jumlah responden terbanyak, sedangkan OS memiliki jumlah responden paling sedikit. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap penggunaan *e-book* diperoleh dari karyawan dengan fungsi kerja yang beragam.

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan divisi

Divisi	Frekuensi	Presentase
Checker	4	7,80%
CSO	2	3,90%
Driver	2	3,90%
Head Office	8	15,70%
Helper	4	7,80%
Kasir	5	9,80%
OS	1	2,00%
Sales	14	27,50%
Security	9	17,60%
Teknisi	2	3,90%
Total	51	100,00%

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti (2026)

4.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi dari setiap variabel. Penggunaan *e-book* memiliki rata-rata 22,24. Produktivitas kerja memiliki rata-rata 16,22. Kualitas pelayanan memiliki rata-rata 20,61. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan kecenderungan penilaian responden yang relatif tinggi pada ketiga variabel.

Tabel 2 Statistik deskriptif variabel penelitian

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Penggunaan E-Book (X)	51	19,00	25,00	22,24	1,67
Produktivitas Kerja (Y1)	51	13,00	20,00	16,22	1,35
Kualitas Pelayanan (Y2)	51	18,00	25,00	20,61	1,60

Sumber: Hasil analisis SPSS (2026).

4.3 Uji Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Penggunaan *E-Book* Peraturan Perusahaan (X), Produktivitas Kerja (Y₁), dan Kualitas Pelayanan (Y₂) dinyatakan valid. Nilai *r* hitung pada variabel Penggunaan *E-Book* berada pada rentang 0,402 sampai 0,718, Produktivitas Kerja sebesar 0,705 sampai 0,810, dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,649 sampai 0,833. Seluruh nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel sebesar 0,276. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3 Hasil uji validitas

Variabel	Jumlah Butir	Rentang <i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Penggunaan <i>E-Book</i> (X)	5	0,402–0,718	0,276	Valid
Produktivitas Kerja (Y1)	4	0,705–0,810	0,276	Valid
Kualitas Pelayanan (Y2)	5	0,649–0,833	0,276	Valid

Sumber: Hasil analisis SPSS (2026).

Uji Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,565 untuk variabel Penggunaan *E-Book*, 0,746 untuk Produktivitas Kerja, dan 0,784 untuk Kualitas Pelayanan. Berdasarkan klasifikasi George dan Mallery [3], nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,565 termasuk dalam kategori rendah, sedangkan nilai 0,746 dan 0,784 termasuk dalam kategori dapat diterima.

Pada variabel Penggunaan *E-Book*, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,565 kemudian dianalisis lebih lanjut melalui nilai *Corrected Item-Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha if Item Deleted*. Hasil analisis menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada kelima butir masing-masing sebesar 0,319; 0,479; 0,207; 0,314; dan 0,390. Sementara itu, nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* masing-masing sebesar 0,557; 0,419; 0,565; 0,516; dan 0,482. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penghapusan salah satu butir tidak meningkatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari 0,565. Penghapusan butir pertama, kedua, keempat, dan kelima justru menurunkan nilai alpha, sedangkan penghapusan butir ketiga menghasilkan nilai alpha yang sama, yaitu 0,565. Oleh karena itu, seluruh butir pada variabel Penggunaan *E-Book* tetap dipertahankan dalam penelitian.

Nilai reliabilitas variabel Penggunaan *E-Book* yang berada dalam kategori rendah menjadi keterbatasan instrumen dalam penelitian ini. Namun, seluruh butir telah memenuhi kriteria validitas dan hasil analisis *item-total* menunjukkan bahwa tidak terdapat butir yang apabila dihapus dapat meningkatkan reliabilitas instrumen. Dengan demikian, kelima butir pernyataan tetap digunakan dalam analisis penelitian.

Tabel 4 Hasil uji reliabilitas instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penggunaan <i>E-Book</i> (X)	0,565	Rendah
Produktivitas Kerja (Y1)	0,746	Dapat diterima
Kualitas Pelayanan (Y2)	0,784	Dapat diterima

Sumber: Hasil analisis SPSS (2026).

4.4 Uji Persyaratan

Uji persyaratan dilakukan untuk mengetahui terpenuhi atau tidaknya asumsi yang diperlukan sebelum analisis regresi linear sederhana. Pengujian dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Shapiro-Wilk* setelah transformasi data. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,017 untuk LN_X serta kurang dari 0,001 untuk LN_Y₁ dan LN_Y₂. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga secara statistik data hasil transformasi belum memenuhi asumsi normalitas.

Meskipun hasil uji *Shapiro-Wilk* menunjukkan bahwa data belum berdistribusi normal secara statistik, analisis regresi linear sederhana tetap dilanjutkan dengan mempertimbangkan jumlah responden sebanyak 51 orang serta terpenuhinya asumsi linearitas. Ketidaknormalan hasil uji tersebut tidak secara otomatis menjadi dasar untuk menghentikan analisis regresi, sehingga hasil regresi tetap digunakan dengan mencantumkan kondisi ketidak normalan data sebagai keterbatasan penelitian. Oleh karena itu, hasil analisis regresi diinterpretasikan secara hati-hati dengan mempertimbangkan hasil uji persyaratan yang diperoleh.

Selanjutnya, uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara Penggunaan *E-Book* Peraturan Perusahaan (X) dengan Produktivitas Kerja (Y₁) dan Kualitas Pelayanan (Y₂). Hasil pengujian menunjukkan nilai *Sig. Deviation from Linearity* sebesar 0,256 untuk hubungan X terhadap Y₁ dan 0,202 untuk hubungan X terhadap Y₂. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga hubungan antara variabel X dengan Y₁ dan Y₂ dinyatakan linear.

Tabel 5 Hasil uji linearitas

Hubungan Variabel	Sig. Deviation From Linearity	Keterangan
X → Y ₁	0,256	Linear
X → Y ₂	0,202	Linear

Sumber: Hasil analisis SPSS (2026).

Berdasarkan hasil uji linearitas, hubungan Penggunaan *E-Book* Peraturan Perusahaan (X) dengan Produktivitas Kerja (Y₁) dan Kualitas Pelayanan (Y₂) memenuhi asumsi linearitas. Meskipun hasil uji *Shapiro-Wilk* menunjukkan bahwa data belum memenuhi asumsi normalitas secara statistik, analisis regresi linear sederhana tetap digunakan dengan mempertimbangkan jumlah responden sebanyak 51 orang dan terpenuhinya asumsi linearitas. Kondisi ketidaknormalan data tersebut dicantumkan secara eksplisit sebagai keterbatasan penelitian, sehingga hasil analisis regresi diinterpretasikan secara hati-hati.

4.5 Pengaruh Penggunaan E-Book terhadap Produktivitas Kerja

Hasil regresi linear sederhana menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,391 dengan arah positif. Persamaan regresinya adalah $Y_1 = 7,523 + 0,391X$. Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan *e-book* diikuti peningkatan produktivitas kerja dalam model penelitian.

Tabel 6 Hasil pengujian penggunaan e-book terhadap produktivitas kerja

Hubungan	R Square	t hitung	Sig.	Koefisien B
X → Y ₁	0,235	3,877	0,000	0,391

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti (2026).

Nilai R Square sebesar 0,235 menunjukkan bahwa penggunaan *e-book* menjelaskan 23,5 persen variasi produktivitas kerja, sedangkan 76,5 persen berada di luar model. Nilai t hitung sebesar 3,877 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan Putra [14] yang menunjukkan pengaruh positif teknologi informasi terhadap produktivitas kerja dan Prayogi [11] mengenai kontribusi pemanfaatan sistem informasi terhadap kinerja karyawan. Priastuti dan Subarjo [12] juga menunjukkan bahwa literasi digital, pelatihan, dan pengembangan berkaitan dengan produktivitas. Dalam konteks penelitian ini, *e-book* memberikan akses yang lebih praktis terhadap pedoman kerja.

Ketersediaan Peraturan Operasional dan Peraturan Waktu Kerja dalam bentuk digital membantu karyawan memeriksa kembali ketentuan yang diperlukan. Fungsi tersebut dapat mengurangi ketergantungan pada dokumen cetak dan memperjelas informasi yang digunakan dalam pelaksanaan tugas. Temuan ini sejalan dengan Hasibuan [5], Mangkunegara [7], dan Wibowo [26] mengenai pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dan kinerja yang terarah. Kontribusi sebesar 23,5 persen menunjukkan bahwa *e-book* bukan satu-satunya faktor yang menentukan produktivitas. Motivasi, kompetensi, pengalaman, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan pelatihan dapat menjadi faktor lain. Kalwar et al. [6] juga menunjukkan keterkaitan pelatihan dengan produktivitas dan kualitas pelayanan.

4.6 Pengaruh Penggunaan E-Book terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil regresi linear sederhana menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,530 dengan arah positif. Persamaan regresinya adalah $Y_2 = 8,832 + 0,530X$. Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan *e-book* diikuti peningkatan kualitas pelayanan dalam model penelitian.

Tabel 7 Hasil pengujian penggunaan e-book terhadap kualitas pelayanan

Hubungan	R Square	t hitung	Sig.	Koefisien B
X → Y ₂	0,305	4,633	0,000	0,530

Sumber: Hasil pengolahan data peneliti (2026).

Nilai R Square sebesar 0,305 menunjukkan bahwa penggunaan *e-book* menjelaskan 30,5 persen variasi kualitas pelayanan, sedangkan 69,5 persen berada di luar model. Nilai t hitung sebesar 4,633 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

Kemudahan akses terhadap prosedur dan standar pelayanan memberikan acuan yang lebih seragam bagi karyawan. Temuan tersebut relevan dengan Parasuraman et al. [10] mengenai pemenuhan harapan pelanggan dan Tjiptono [24] mengenai kualitas pelayanan, kepuasan, dan citra organisasi. Putri dan Hidayati [15] juga menunjukkan bahwa kualitas kerja dan profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Putra [13] menunjukkan manfaat media digital sebagai sarana komunikasi organisasi. Dalam penelitian ini, *e-book* dapat digunakan sebagai media informasi internal yang menyediakan pedoman pelayanan yang dapat dibaca kembali. Ketika pedoman lebih mudah diperoleh, karyawan dapat lebih cepat memastikan prosedur yang perlu diterapkan sehingga membantu konsistensi pelayanan.

Kontribusi sebesar 30,5 persen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap dipengaruhi faktor lain. Kompetensi, komunikasi, pengalaman, budaya organisasi, kepuasan kerja, dan pelatihan dapat ikut memengaruhi kualitas pelayanan. Kalwar et al. [6] menguatkan bahwa pelatihan dan kepuasan kerja juga memiliki kaitan dengan produktivitas dan kualitas pelayanan.

4.7 Pembahasan Hasil

Secara keseluruhan, penggunaan *e-book* Peraturan Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja dan kualitas pelayanan. Kontribusi terhadap kualitas pelayanan lebih besar daripada kontribusi terhadap produktivitas kerja. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa fungsi *e-book* sebagai media informasi memiliki hubungan yang lebih kuat dengan persepsi kualitas pelayanan dalam konteks data penelitian.

Temuan penelitian menguatkan bahwa digitalisasi dokumen dapat memberikan manfaat ketika informasi yang tersedia benar-benar digunakan oleh karyawan. *E-book* perlu memiliki isi yang jelas, mudah ditemukan, dan diperbarui apabila terdapat perubahan ketentuan. Putra [13], Putra [14], dan Prayogi [11] memberikan dukungan bahwa kemudahan akses informasi melalui teknologi dapat membantu pelaksanaan pekerjaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-book* perlu didukung kemampuan digital karyawan. Munadzifah dan Fradana [8] serta Priastuti dan Subarjo [12] memberikan dasar bahwa literasi digital dapat mendukung pemanfaatan media digital dan

produktivitas. Noe [9] dan Kalwar et al. [6] menunjukkan bahwa pengembangan dan pelatihan tetap penting dalam meningkatkan kemampuan karyawan. Oleh karena itu, *e-book* sebaiknya digunakan sebagai bagian dari sistem informasi dan pengembangan sumber daya manusia, bukan sebagai satu-satunya intervensi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-book* Peraturan Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Kemudahan akses terhadap Peraturan Operasional dan Peraturan Waktu Kerja membantu karyawan memperoleh kembali pedoman yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-book* menjadi salah satu faktor yang mendukung produktivitas kerja, meskipun masih terdapat faktor lain di luar model penelitian.

Penggunaan *e-book* Peraturan Perusahaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Akses terhadap prosedur dan standar pelayanan membantu karyawan memperoleh pedoman yang lebih seragam sehingga mendukung konsistensi pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *e-book* dapat menjadi media informasi internal yang relevan untuk mendukung kualitas pelayanan.

Perusahaan disarankan untuk mempertahankan penggunaan *e-book* serta memperbarui isinya secara berkala ketika terdapat perubahan peraturan. Selain itu, perusahaan dapat meningkatkan sosialisasi dan pemanfaatan *e-book* agar informasi yang tersedia dapat diakses dan dipahami oleh seluruh karyawan secara lebih optimal.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya melibatkan 51 responden dalam satu perusahaan, sehingga generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan secara hati-hati. Kedua, data penelitian diperoleh melalui *self-report* pada variabel Penggunaan *E-Book* (X), Produktivitas Kerja (Y₁), dan Kualitas Pelayanan (Y₂), sehingga terdapat potensi common method bias akibat sumber pengukuran yang sama. Ketiga, variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada penggunaan *e-book*, produktivitas kerja, dan kualitas pelayanan, sehingga masih terdapat faktor lain di luar model yang berpotensi memengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan lebih beragam, menggunakan sumber atau metode pengukuran yang berbeda, serta menambahkan variabel lain seperti motivasi, disiplin kerja, kompetensi, pelatihan, lingkungan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, dan kepuasan kerja agar hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan memiliki generalisasi yang lebih proporsional.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. M. Andriyani, M. G. Sembiring, and T. Prastati, "Efektivitas e-book dalam pembelajaran Bahasa Indonesia ditinjau dari literasi digital sebagai upaya pemulihan learning loss (studi eksperimen pada siswa kelas 5 sekolah dasar)," *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*, vol. 7, no. 1, pp. 297–311, 2024, doi: 10.30605/jsgp.7.1.2024.3733.
- [2] G. Dessler, *Human Resource Management*, 16th ed. Pearson Education, 2020.
- [3] D. George and P. Mallery, *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 11.0 Update, 4th ed. Allyn & Bacon, 2003.
- [4] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [5] M. S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- [6] M. S. Kalwar, N. Hussain, S. Nadeem Ch, and A. Jabbar, "The effect of public sector training on employee productivity and service quality: The mediating role of job satisfaction," *Bulletin of Management Review*, vol. 2, no. 1, pp. 345–362, 2025.
- [7] A. A. A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020.

- [8] Munadzifah and A. N. Fradana, "Efektivitas literasi digital untuk pembelajaran di sekolah dasar," *Cokroaminoto Journal of Primary Education*, vol. 8, no. 2, pp. 938–954, 2025.
- [9] R. A. Noe, *Employee Training and Development*, 8th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2020.
- [10] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 1988.
- [11] G. D. Prayogi, "Pengaruh sistem informasi akuntansi, pemanfaatan sistem dan kesesuaian tugas terhadap kinerja karyawan pada PT. Kreasi Delapan Delapan Surabaya," *MAPAN: Jurnal Manajemen Akuntansi Palapa Nusantara*, vol. 6, no. 1, pp. 28–36, 2021, doi: 10.51774/mapan.v6i1.235.
- [12] R. Priastuti and Subarjo, "Pengaruh literasi digital, pelatihan dan pengembangan terhadap produktivitas karyawan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta," *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, vol. 4, no. 1, pp. 3441–3450, 2025, doi: 10.31004/jerkin.v4i1.2140.
- [13] A. Putra, "Pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi organisasi," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 5, no. 2, pp. 45–53, 2018.
- [14] A. Putra, "Pengaruh teknologi informasi terhadap produktivitas kerja karyawan," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 23–31, 2019.
- [15] A. E. Putri and H. Hidayati, "Pengaruh kualitas kerja dan profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan di Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kota Padang," *Jurnal Economina*, vol. 1, no. 4, pp. 1025–1035, 2022, doi: 10.55681/economina.v1i4.220.
- [16] V. Rivai Zainal dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- [17] S. P. Robbins and M. Coulter, *Management*, 14th ed. Pearson, 2018.
- [18] S. P. Sari, H. Hasibuan, E. M. Suri, A. Afriwes, and K. Mere, "Pengaruh pemanfaatan e-book sebagai media pembelajaran untuk meningkatkan literasi digital siswa," *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, vol. 6, no. 4, pp. 1829–1832, 2023, doi: 10.31004/jrpp.v6i4.21096.
- [19] L. P. Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- [20] M. Sinungan, *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.
- [21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [22] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [23] E. Sutrisno, *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana, 2018.
- [24] F. Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.
- [25] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. 2003. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/43032/uu-no-13-tahun-2003>.
- [26] Wibowo, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020.

Biodata Penulis

Intan Putri Navy Aulia, merupakan mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Institut Prima Bangsa, Cirebon, Indonesia. Penulis menyelesaikan penelitian mengenai pemanfaatan *e-book* Peraturan Perusahaan sebagai media penyampaian informasi internal untuk mendukung produktivitas kerja dan kualitas pelayanan.

Diah Afrianti Rahayu, dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Institut Prima Bangsa, Cirebon, Indonesia. Beliau merupakan **Pembimbing I** dalam penelitian ini.

Metta Mariam, dosen Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Institut Prima Bangsa, Cirebon, Indonesia. Beliau merupakan **Pembimbing II** dalam penelitian ini.

