

**AFILIASI:**

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas HKBP Nommensen Medan

**\*KORESPONDENSI:**

[adi.ariansah@student.uhn.ac.id](mailto:adi.ariansah@student.uhn.ac.id)

**THIS ARTICLE IS AVAILABLE IN:**

[https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business\\_management/about](https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management/about)

**DOI:****CITATION:**

Pasaribu. A. A., dkk (2025) Pengaruh Reward dan Digitalisasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar. *Jurnal Business and Management*, Vol.3 (No.1), 505 -516.

**Riwayat Artikel :****Artikel Masuk:**

Februari 2025

**Di Review:**

Maret 2025

**Diterima:**

April 2025

## PENGARUH REWARD DAN DIGITALISASI LAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG PEMATANG SIANTAR

Adi A. Pasaribu<sup>1</sup>, Pasaman Silaban<sup>2</sup>,  
Romindo M. Pasaribu<sup>3</sup>, Frederick S Silaban<sup>4</sup>

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh reward dan digitalisasi layanan terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reward (X1) tidak berpengaruh signifikan tetapi positif terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi  $0,568 > 0,05$  dan digitalisasi layanan sebagai X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi  $0,008 < 0,05$ . dan diperoleh nilai R-square sebesar  $0,884$  (88,4%). Hasil tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen (reward dan digitalisasi layanan) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kinerja karyawan) adalah sebesar 21,5 %, sedangkan sisanya sebesar 78,5 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

**Kata Kunci:** *Reward, Digitalisasi Layanan, Kinerja Karyawan*

### Abstract

The purpose of this study was to determine how the effect of rewards and service digitalization on employee performance at PT Pos Indonesia (Persero) Pematang Siantar Branch Office. Data analysis techniques using descriptive analysis. The results of this study indicate that reward (X1) has no significant but positive effect on employee performance with a significance level of  $0.568 > 0.05$  and service digitization as X2 has a positive and significant effect on employee performance with a significance level of  $0.008 < 0.05$ . and obtained an R-square value of  $0.884$  (88.4%). These results mean that the ability of the independent variables (reward and service digitalization) to explain the variation in the dependent variable (employee performance) is 21.5%, while the remaining 78.5% is explained by other variables not included in the research model.

**Keywords:** *Reward, Digitalization, Employee Performance*

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan aset penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan perusahaan. SDM diperlukan untuk mengelola segala pekerjaan atau urusan dalam perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi dan harus diperhatikan dalam manajemen, karena sumber daya manusia adalah faktor utama dalam organisasi atau perusahaan.

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan suatu perusahaan dibawah naungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berperan untuk pelayanan pos dan logistik (aktivitas yang dilakukan oleh kantor pos untuk mengelola dan mengatur aliran surat, paket, atau barang yang dikirimkan oleh pelanggan dari titik pengiriman hingga sampai ke penerima dengan nyaman dan tepat waktu). Pada era digitalisasi tentu mendorong kantor pos Indonesia untuk tumbuh dan memperluas bisnisnya pada peluang ekonomi dan strategi baru. Sejak awal keberadaannya, kantor pos telah menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk mengirimkan surat, dokumen, dan barang. Di Indonesia, sejarah kantor pos dimulai pada masa penjajahan Belanda, ketika sistem pengiriman surat formal diperkenalkan.

## KAJIAN PUSTAKA

Teori pengharapan Vroom mengasumsikan bahwa penghargaan (reward) menyebabkan kepuasan dalam melakukan sesuatu hal atau dalam konteks ini yaitu dalam bekerja dan bahwa dalam beberapa hal kinerja menghasilkan penghargaan (reward), maka kemungkinan yang terjadi di antara kepuasan dan kinerja adalah melalui penghargaan (reward). Secara sederhana digambarkan bahwa kinerja yang baik akan menghasilkan penghargaan (reward), yang pada gilirannya akan mengarahkan kepada kepuasan, rumusan ini menyatakan bahwa kinerja menyebabkan kepuasan melalui variabel perantara yaitu penghargaan (reward). Dalam proposal ini reward merupakan X1 sebagai variabel bebas (independen) yang dimana variabel Y yaitu kinerja karyawan sebagai variabel terikat (dependen), diikuti dengan variabel X2 digitalisasi layanan yang sama dengan reward sebagai variabel bebas.

Reward (Penghargaan) merupakan salah satu faktor pendukung meningkatnya kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di perusahaan tempat karyawan bekerja, Reward bisa berupa finansial dan non-finansial, namun tidak semua perusahaan menerapkan sistem reward, untuk menaikkan reputasi suatu perusahaan dibutuhkan karyawan yang memiliki prestasi kerja dan bekerja dengan semangat dan sesuai prosedur perusahaan, untuk mendorong hal tersebut dibutuhkan reward bagi karyawan untuk mendukung kinerja karyawan meningkat. Berikut adalah definisi reward menurut beberapa ahli yaitu yang pertama menurut Bintoro dan Daryanto (2017:179), Reward adalah situasi atau pernyataan lisan yang bisa menghasilkan kepuasan atau menambah kemungkinan suatu perbuatan yang dikerjakan. Reward merupakan suatu cara untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan perilaku seseorang sehingga dapat mempercepat pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan dan pada akhirnya target atau tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik. Kedua menurut Muhammad Busro (2018:315), Reward juga dapat dipahami sebagai bentuk hadiah yang diberikan kepada pegawai yang mampu mendapatkan prestasi tertentu yang bermanfaat bagi perusahaan atau organisasi dalam bentuk finansial maupun non-finansial dalam rangka meningkatkan semangat, motivasi, komitmen pegawai, dan mampu memengaruhi pegawai lain untuk berbuat yang lebih baik lagi, sehingga terjadi persaingan yang positif antar pegawai. Ketiga menurut Prabu dan Wijayanti (2016), Penghargaan (reward) merupakan imbalan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya atas pekerjaan yang telah dilakukannya, baik penghargaan yang

bersifat intrinsik ataupun ekstrinsik. Dengan adanya penghargaan yang baik diharapkan pegawai mampu meningkatkan kinerja serta lebih memiliki keinginan yang tinggi untuk unggul dalam melakukan pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk berkompetisi sehingga tercapai keseimbangan antara tujuan pribadi dan organisasi.

Digitalisasi Layanan adalah suatu kemajuan teknologi yang saat ini kita rasakan, sistem penggunaan digitalisasi layanan ini adalah upaya yang diterapkan untuk membantu peningkatan efisiensi operasional dan membantu masyarakat agar lebih mudah untuk melakukan berbagai hal, digitalisasi layanan adalah kemajuan teknologi yang diterapkan dalam bentuk pelayanan di kantor atau perusahaan demi membantu masyarakat agar lebih mudah dan efisien untuk melakukan sesuatu. Berikut adalah beberapa definisi dari digitalisasi Menurut Asaniyah (2017), Digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi fotokopi, dan untuk membuat koleksi perpustakaan digital mudah untuk dikerjakan. Selain itu juga digitalisasi layanan adalah teknologi untuk mempermudah pekerjaan manusia.

Kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian atau hasil yang dicapai oleh seorang karyawan terutama dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya ditempat kerja. Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja karyawan biasanya dapat dilihat dari hasil kerja yang telah dicapai karyawan dan apakah karyawan memiliki prestasi selama bekerja, maka karyawan yang baik dan berprestasi adalah karyawan yang taat dan bekerja sesuai dengan prosedur perusahaan dan dapat mencapai target kerja sehingga karyawan dapat dikatakan berprestasi. Kinerja karyawan sangat berpengaruh pada reputasi atau kesejahteraan perusahaan, maka kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting bagi perusahaan atau organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan kantor cabang Pematang Siantar PT Pos Indonesia (Persero) yang berjumlah 33 karyawan yang bekerja di kantor pos sebagai responden dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner dan observasi dengan dinilai menggunakan skala likert. Penelitian ini dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar yang beralamatkan Jl. Sutomo No.2, Proklamasi, Kec. Siantar Barat, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara 21154. untuk meneliti dan mengetahui pengaruh reward dan digitalisasi layanan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2024 sampai dengan bulan Maret 2025. Menurut Sugiyono (2018), Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar.

Menurut Sugiyono (2018), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dalam penelitian ini karena populasi kurang dari 100 maka populasi dijadikan sampel semua dengan menggunakan sampling jenuh. Variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

### **Tabel 1. Operasional Variabel**

No.	Variabel	Indikator Variabel	Skala
1.	Reward (Penghargaan) merupakan salah satu faktor pendukung meningkatnya kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di perusahaan tempat karyawan bekerja, reward bisa berupa finansial dan non-finansial.	1. Gaji dan bonus 2. Kesejahteraan 3. Penghargaan psikologis dan sosial	Likert
2.	Digitalisasi layanan ini adalah upaya yang diterapkan untuk membantu peningkatan efisiensi operasional dan membantu masyarakat agar lebih mudah untuk melakukan berbagai hal, sistem penggunaan digitalisasi layanan adalah kemajuan teknologi yang diterapkan dalam bentuk pelayanan di kantor atau perusahaan demi membantu masyarakat agar lebih mudah dan efisien untuk melakukan sesuatu.	1. Efficiency (Ketepatangunaan) 2. Reliability (Keandalan) 3. Privacy (Keamanan) 4. Responsiveness (Daya Tanggap)	Likert
3.	Kinerja karyawan merupakan suatu pencapaian atau hasil yang dicapai oleh seorang karyawan terutama dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya ditempat kerja.	1. Efektif 2. Efisien 3. Kualitas 4. Ketepatan waktu	Likert

Sumber: (Syafiq, 2021) ; Nur Fiana, (2021) ; (Ali Chaerudin, Inta Hartaningtyas Rani, 2020)

## HASIL

### Uji Validitas

Pengukuran validitas digunakan untuk mengukur keandalan instrumen. Instrumen pernyataan yang disajikan dalam setiap instrumen. Hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.1	0,618	0,3440	Valid
X1.2	0,614	0,3440	Valid
X1.3	0,578	0,3440	Valid
X1.4	0,568	0,3440	Valid
X1.5	0,594	0,3440	Valid
X1.6	0,660	0,3440	Valid
X2.1	0,664	0,3440	Valid
X2.2	0,574	0,3440	Valid

X2.3	0,537	0,3440	Valid
X2.4	0,575	0,3440	Valid
X2.5	0,587	0,3440	Valid
X2.6	0,556	0,3440	Valid
Y1	0,642	0,3440	Valid
Y2	0,572	0,3440	Valid
Y3	0,648	0,3440	Valid
Y4	0,641	0,3440	Valid
Y5	0,503	0,3440	Valid
Y6	0,510	0,3440	Valid
Y7	0,608	0,3440	Valid
Y8	0,621	0,3440	Valid
Y9	0,528	0,3440	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 2 kuesioner yang berisi 3 (tiga) variabel ini ada 21 item pernyataan yang telah diisi oleh 33 responden. Salah satu cara untuk mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid adalah mencari tahu nilai r tabel terlebih dahulu dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05. Rumus dari r tabel adalah  $df = N - 2$ . N adalah responden yang terdiri dari 33 orang, maka  $df = 33 - 2 = 31$ . Sehingga didapatkan t tabel = 0,3440. Berdasarkan hasil perhitungan validitas pada tabel di atas, dimana r hitung > r tabel maka 21 pernyataan kuesioner dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Adapun hasil dari pengujian reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Nama Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria Cronbach's Alpha	Keterangan
Reward (X1)	0,639	0,6	Reliabel
Digitalisasi Layanan (X2)	0,609	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,756	0,6	Reliabel

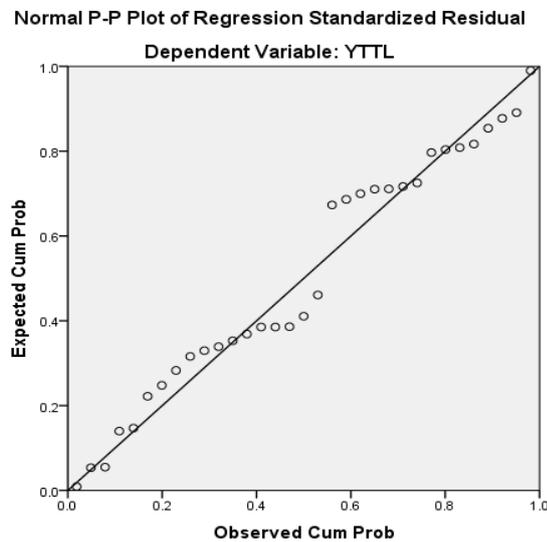
Sumber : Hasil olah data dengan SPSS 24, 2025

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha masing- masing reward (X1), digitalisasi layanan (X2) dan kinerja laryawan (Y) lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut membuktikan bahwa semua item pernyataan dalam kusioner dinyatakan reliabel.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Berikut ini adalah pengujian normalitas dengan menggunakan grafik P-plot :



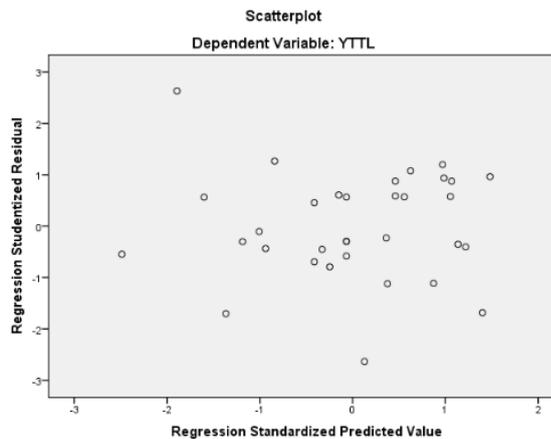
Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Hasil olah data dengan SPSS 24, 2025

Berdasarkan gambar 1, didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal atau dengan kata lain sebaran data dengan populasi yang normal, sehingga data menyebar disekitar garis diagonal. Jadi, model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan dalam penelitian.

#### Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : hasil olah data dengan SPSS 24, 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa titik data menyebar secara acak atau tidak membentuk sebuah pola, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau tidak terjadi kesamaan varian sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

**Uji Multikolinearitas**

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Reward	0.983	1.017
Digitalisasi Layanan	0.983	1.017

Berdasarkan hasil tabel 4, dapat diketahui bahwa variabel independen tidak terdapat masalah multikolinearitas, hal ini dapat dilihat dari nilai VIF yang dibawah 10 dan nilai tolerance di atas 0,1 (10).

**Tabel 5. Analisis Data**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.538	9.316		2.097	.044
	X2TTL	.619	.217	.466	2.858	.008
	X1TTL	.148	.257	.094	.577	.568

a. Dependent Variable: YTTL

**Analisis Data**

Hasil regresi pada penelitian disajikan pada tabel berikut :

Berdasarkan Tabel 5, model persamaan analisis data pada penelitian dirumuskan sebagai berikut :

$$Y=19.538+0.148X_1+0.619X_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan bahwa besarnya konstanta positif 19.538, artinya cenderung meningkat. Variabel reward memiliki nilai koefisien sebesar 0.148 dengan arah positif, artinya jika variabel reward naik maka kinerja karyawan akan naik dengan asumsi digitalisasi layanan adalah konstan atau tetap. Variabel digitalisasi layanan memiliki nilai koefisien

sebesar 0.619 dengan arah positif, artinya jika variabel digitalisasi layanan naik maka kinerja karyawan akan naik dengan asumsi reward adalah konstan atau tetap.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Uji T (Uji Parsial)**

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa : Variabel Reward (X1). Berdasarkan rangkuman hasil uji parsial pada tabel di atas diketahui bahwa reward dengan nilai signifikan  $0.568 > 0.05$ . Dengan demikian maka berdasarkan analisis regresi dan uji t dapat disimpulkan reward tidak berpengaruh signifikan tetapi positif terhadap kinerja karyawan. Variabel Digitalisasi Layanan (X2). Berdasarkan rangkuman hasil uji parsial pada tabel di atas diketahui bahwa digitalisasi layanan dengan nilai signifikan  $0.008 < 0.05$ . Dengan demikian maka berdasarkan analisis regresi dan uji t dapat disimpulkan digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Uji Simultan (Uji-F)**

Perhitungan F tabel sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= F (k;n-k) \\
 &= F (2;33-2) \\
 &= F (2;31) \\
 &= 3.32
 \end{aligned}$$

Berikut hasil uji simultan dengan pengolahan data menggunakan spss pada tabel berikut ini :

**Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji-F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.797	2	51.399	4.107	.027 <sup>b</sup>
	Residual	375.445	30	12.515		
	Total	478.242	32			

a. Dependent Variable: YTTL  
b. Predictors: (Constant), X1TTL, X2TTL

Berdasarkan Tabel 6 di atas dilihat hasil uji simultan (F) dimana nilai signifikan  $0.027 < 0.05$  dan nilai F hitung  $4.107 > F \text{ tabel } 3.32$ . Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)**

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.464 <sup>a</sup>	.215	.163	3.538	

a. Predictors: (Constant), Reward dan Digitalisasi Layanan  
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas, maka diperoleh nilai R-square sebesar 0,884 (88,4%). Hasil tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen (reward dan digitalisasi layanan) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kinerja karyawan) adalah sebesar 21,5 %, sedangkan sisanya sebesar 78,5 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Reward Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan variabel reward, hasil yang diperoleh adalah reward tidak berpengaruh signifikan tetapi positif terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar.

Menurut penelitian Pramesti, et al., (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reward (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KFC Artha Gading. Variabel reward secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan KFC Artha Gading. Namun hasil penelitian reward tidak menyatakan positif dan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Pematang Siantar. Hubungan antara reward dan kinerja karyawan pada penelitian menggunakan teori pengharapan Vroom, yang menyatakan bahwa karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja jika karyawan percaya bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja yang diinginkan, dan kinerja tersebut akan dihargai dengan imbalan yang sesuai. Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar, jika perusahaan memberikan reward yang jelas dan sesuai dengan harapan karyawan, seperti bonus atau penghargaan atas pencapaian tertentu, karyawan akan merasa termotivasi untuk berusaha lebih keras. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa reward yang diterima, baik finansial maupun non-finansial, memotivasi untuk meningkatkan kinerja. Hasil ini sesuai dengan teori pengharapan Vroom yang menyatakan bahwa individu akan termotivasi untuk bekerja lebih keras jika mereka percaya bahwa usaha yang mereka lakukan akan menghasilkan kinerja yang baik, dan kinerja tersebut akan dihargai dengan reward yang sesuai.

### **Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan variabel digitalisasi layanan, hasil yang diperoleh adalah digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar. Sesuai dengan referensi penelitian yang lebih relevan sebagai peneliti terdahulu yaitu (Pertiwi et al., 2018) menemukan bahwa pengaruh digitalisasi diterima atau berpengaruh signifikan antara sistem digitalisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BTPN Syariah cabang Majale nka. Sesuai dengan hasil uji t yang dilakukan oleh peneliti, maka digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Pematang Siantar. Hubungan antara digitalisasi layanan dan kinerja karyawan pada penelitian menggunakan teori pengharapan Vroom, yaitu digitalisasi layanan memberikan kemudahan dan efisiensi bagi karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas karyawan. Jika karyawan merasa bahwa penggunaan teknologi digital akan memudahkan pekerjaan yang dilakukan dan meningkatkan kinerja, serta karyawan percaya bahwa kinerja yang lebih baik akan dihargai dengan imbalan yang sesuai, maka karyawan akan lebih termotivasi untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar, digitalisasi layanan yang tepat akan meningkatkan kinerja karyawan, karena karyawan merasa bahwa teknologi memberikan hasil yang lebih efisien dan dapat membawa imbalan yang diinginkan. Berdasarkan hasil tabulasi pernyataan kuisisioner yang disebarkan pada karyawan kantor pos bahwa karyawan lebih

banyak yang sangat setuju dengan penerapan digitalisasi layanan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian, variabel reward menyatakan bahwa reward tidak berpengaruh signifikan tetapi positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Pematang Siantar. Berdasarkan hasil penelitian, variabel digitalisasi layanan menyatakan bahwa digitalisasi layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Pematang Siantar.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan yang mungkin nantinya dapat dipergunakan untuk diperbaiki dan ditindak lanjuti. Adapun saran tersebut sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Pematang Siantar dapat meningkatkan penerapan dan pengembangan digitalisasi layanan dalam kantor sehingga tingkat kinerja karyawan meningkat dan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Pematang Siantar. Berdasarkan jawaban responden pada tabulasi, bahwa responden pada pernyataan variabel reward, digitalisasi layanan dan kinerja karyawan, Sebagian besar memilih sangat setuju dan setuju untuk penerapan reward, digitalisasi layanan dan kinerja karyawan yang menandakan bahwa penerapan ketiga variabel tersebut sangat diharapkan dan terstruktur dengan baik sehingga karyawan merasa puas dan semakin semangat dalam bekerja. Maka, perusahaan atau organisasi perlu memperhatikan setiap indikator-indikator yang paling dominan dalam pembentukan variabel digitalisasi layanan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Pematang Siantar karena digitalisasi layanan berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan karyawan. Dengan adanya teknologi yang mendukung, karyawan dapat mengerjakan tugas dengan lebih cepat dan akurat, serta memiliki akses mudah terhadap informasi yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan yang tepat. Selain digitalisasi layanan, reward juga merupakan variabel dalam penelitian sebagai X1 namun, walaupun reward positif tetapi tidak berpengaruh signifikan perlu juga agar tetap memperhatikan reward. Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat mempertegas pentingnya penerapan digitalisasi layanan dalam kantor guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja sehingga kinerja karyawan meningkat. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan, serta sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan menjadi acuan dan pedoman bagi penelitian dimasa yang akan datang yang berhubungan dengan digitalisasi layanan terhadap kinerja karyawan.

## REFERENCE

Adiningsih, Y. N. (2020a). Kajian Layanan Arsip Statis Bagi Pengguna Difabel : Studi Kasus Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah X. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 26. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.51475>

Adiningsih, Y. N. (2020b). Kajian Layanan Arsip Statis Bagi Pengguna Difabel : Studi Kasus Dinas

Pasaribu. A. A., dkk (2025)

Pengaruh Reward dan Digitalisasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar

Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah X. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 26.  
<https://doi.org/10.22146/diplomatika.51475>

Ali Chaerudin, Inta Hartaningtyas Rani, V. A. (2020). sumber daya manusia : Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi (Sheilla Mareta Subakti, Ed.; Pertama). CV Jejak.

Asaniyah, N. (2017). Pelestarian informasi koleksi langka: digitalisasi, restorasi, fumigasi. *Buletin perpustakaan*, 57, 85–94.

Barus, d. S., & siregar, o. M. (2023). The effect of job training and appraisal on employee performance at the medan post office. *Jurnal ekonomi, akuntansi dan manajemen indonesia (jeami)*, 1(02), 65–79.

Bintoro dan daryanto. (2017). *Manajemen penilaian kinerja karyawan* (turi, ed.; 1st ed.). Gava media.

Gobble, M. A. M. (2018). Digital Strategy and Digital Transformation. *Research Technology Management*, 61(5), 66–71. <https://doi.org/10.1080/08956308.2018.1495969>

Gunawan, A., Sopandi, E., Salsabila, M., Pangestu, M. I., & Assifah, R. (2023). *Jurnal Manajemen*, Volume 11 No 1, Januari 2023. *Manajemen*, 11(1), 1–9.

Hadiansyah, A., & Yanwar, R. P. (2017). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Ae. *Jurnal al-azhar indonesia seri humaniora*, 3(2), 150. <https://doi.org/10.36722/sh.v3i2.204>

Hidayat, T. (2023). Peranan Reward Dan Punishment Dalam Mengelola Sumber Daya Manusia. *The World of Business Administration Journal*, 5(1), 37–44. <https://doi.org/10.37950/wbaj.vi.1667>

Latiep dkk. (2022). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan CV . Era Mas Abstrak. *Seiko : Journal of Management & Business*, 5(1), 471–477.

Mohammad Faisal Amir. (2015). *Memahami evaluasi kinerja karyawan Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan* (1st ed.). Mitra Wacana Media.

Muhammad Busro. (2018). *Teori - teori manajemen sumber daya manusia* (Fahmi Irfan, Ed.; 1st ed.). Prenadamedia group.

Pertiwi, W., Nurhikmah, F., & Reliabilitas, U. (2018). Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *September*, 187–191.

Prabu, A. S., & Wijayanti, D. T. (2016). Pengaruh Penghargaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Divisi Penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 104. <https://doi.org/10.26418/jebik.v5i2.17144>

Pramesti, R. A., Sambul, S. A. P., & Rumawas, W. (2019). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 57. <https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23557.57-63>

**Pasaribu. A. A., dkk (2025)**

Pengaruh Reward dan Digitalisasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pematang Siantar

Putri, R. M., & Asmike, M. (2023). Pengaruh Digitalisasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Milenial di Indonesia (Studi Pt. Permata Bank Tbk). SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen ..., September.

Ratnasari, S. L. (2019). Kinerja Karyawan: Kompensasi Dan Promosi Jabatan. *Journal of Applied Business Administration*, 3(2), 219–227. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i2.1569>

Situmorang, L., Sabrina, R., & Pasaribu, F. (2023). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Airport Maintenance PT. Angkasa Pura II Bandara Internasional Kualanamu. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 4(1), 25–34. <https://doi.org/10.47065/jbe.v4i1.2853>

Sofiati, E. (2021). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai. *Ekono Insentif*, 15(1), 34–46. <https://doi.org/10.36787/jei.v15i1.502>

Suciaji, E. D., Widjaja, H., Heryansyah, M., & Wijaya, L. (2023). Pengaruh Digitalisasi Surat Perintah Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Product Development Di Pt Central Mega Kencana. *INFOTECH Journal*, 9(1), 84–89. <https://doi.org/10.31949/infotech.v9i1.5030>

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sukmana, E. (2020). Digitalisasi Pustaka. *Peran Pustakawan Pada Era Digital*, November, 1.

Syafiq, S. S. (2021). Pengaruh Motivasi, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung). *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 7(1), 57–66. <https://doi.org/10.24967/jmb.v7i1.1070>

Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah *mootheer and baby*). *Kreatif: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen*, 4(2), 41–55.