



**Website:**  
ejournal.umm.ac.id/index.php/jaa

**Afiliasi:**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Budi Luhur, Jakarta

**\*Correspondence:**  
agustina.mappadang@budiluhur.ac.id

**DOI:** [10.22219/jaa.v6i4.28836](https://doi.org/10.22219/jaa.v6i4.28836)

**Sitasi:**  
Wulandari., Mappadang, A. (2023).  
Aplikasi Kasir Moka Pos Dan Kinerja  
Karyawan: Efek Moderasi Kepuasan  
Pelanggan. Jurnal Akademi Akuntansi,  
6(4), 609-621.

**Proses Artikel  
Diajukan:**  
26 Agustus 2023

**Direviu:**  
26 Oktober 2023

**Direvisi:**  
15 November 2023

**Diterima:**  
29 November 2023

**Diterbitkan:**  
30 November 2023

**Alamat Kantor:**  
Jurusan Akuntansi Universitas  
Muhammadiyah Malang  
Gedung Kuliah Bersama 2  
Lantai 3.  
Jalan Raya Tlogomas 246,  
Malang, Jawa Timur,  
Indonesia

P-ISSN: 2715-1964  
E-ISSN: 2654-8321

**Tipe Artikel:** Paper Penelitian

## **APLIKASI KASIR MOKA POS DAN KINERJA KARYAWAN: EFEK MODERASI KEPUASAN PELANGGAN**

**Wulandari<sup>1</sup>, Agoestina Mappadang<sup>2\*</sup>**

### **ABSTRACT**

**Purpose:** One of the best cashier applications currently in Indonesia that is widely used is Moka Pos. This study is to determine whether the effectiveness of using the Moka Pos application has a positive and significant effect on employee performance at the ONNI House restaurant, and whether customer satisfaction can moderate the relationship between the effectiveness of Moka Pos and employee performance.

**Methodology:** The population in this study were 30 visitors who came to the ONNI House restaurant, with 30 people taking the sample. The analytical method used is multiple regression analysis method.

**Findings:** Based on the results of the study it can be obtained that the variable Effectiveness of using the MOKA Post application (X1), has an effect on the Employee Performance variable (Y) at the ONNI House restaurant, and the Customer Satisfaction variable (Z) moderates the relationship between the effectiveness of Moka Pos and employee performance.

**Practical & Theoretical contribution:** This study contributions to behavioral accounting and practically reduces cashless and increase revenue.

**Research Limitation:** this study was limited to the population at one company.

**Keywords:** Customer Satisfaction, Employee Performance, Mocha Application Effectiveness,

### **ABSTRAK**

**Tujuan Penelitian:** Salah satu aplikasi kasir terbaik saat ini di Indonesia yang banyak digunakan adalah Moka Pos. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Efektivitas penggunaan aplikasi moka pos berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada restoran ONNI House, serta apakah kepuasan pelanggan dapat memoderasi hubungan antara efektivitas Moka Pos dengan kinerja karyawan.



**Metode:** Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke restoran ONNI House yang berjumlah 30 orang, dengan pengambilan sampel yang digunakan yaitu sebesar 30 orang. Adapun teknik analisis data yang dipergunakan yaitu analisis regresi berganda.

**Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh bahwa variabel Efektivitas penggunaan aplikasi MOKA Pos (X1), berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) pada restoran ONNI House, serta variabel Kepuasan Pelanggan (Z) memoderasi hubungan antara efektivitas Moka Pos dengan kinerja karyawan.

**Kontribusi Praktik dan Teoritis:** studi ini memberi kontribusi untuk perilaku akuntansi dan secara praktek mengurangi cashless dan meningkatkan pendapatan

**Keterbatasan Penelitian:** studi ini terbatas pada populasi di salah satu perusahaan.

**Kata kunci:** Efektivitas Aplikasi Moka Pos, Kepuasan Pelanggan, Kinerja Karyawan

## PENDAHULUAN

Di era yang canggih ini teknologi menjadi suatu hal yang sulit dipisahkan dalam segala aspek kehidupan manusia, teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam memudahkan segala aktifitas dan kegiatan dari para penggunanya, seperti memudahkan aktifitas bisnis, hiburan, proses pembelajaran hingga dalam hal pemenuhan kebutuhan manusia saat ini. Keikutsertaan teknologi dalam berbagai aktifitas manusia telah membuat kegiatan bisnis meningkat, terkhusus dalam bisnis kuliner ([Muhammad Hasan1\\*, 2021](#)). Saat ini teknologi berperan besar sebagai alat bantu yang banyak digunakan oleh sebagian besar kegiatan bisnis disektor F&B, seperti contohnya yaitu sistem aplikasi point of sales (POS) yang berperan sebagai pencatatan transaksi keuangan. Point of sales (POS) atau yang biasa kita sebut sebagai sistem aplikasi kasir merupakan sebuah program khusus yang digunakan untuk mempermudah pencatatan transaksi penjualan yang dibutuhkan oleh perusahaan retail dan restoran ([Prihatiningtias & Wardhani, 2021](#)).

Aplikasi PoS yang kerap digunakan restoran di Indonesia adalah Moka Pos yang dikembangkan Haryono Tanjo dan Gray Laksmo, pendiri PT. Moka Teknologi Indonesia untuk tujuan membantu manajemen restoran Indonesia mengelola bisnis secara lebih efisien dan efektif. Penelitian yang dilakukan Yessayabella dan Adys (2022) membuktikan bahwa penggunaan Moka Pos dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan, terutama pelayanan karyawan terhadap pelanggan dapat dilakukan lebih baik dan lebih cepat. Hal ini sama dengan penelitian ([Huang et al., 2021](#)) dan ([Muryani & Muqorobin, 2020](#)), yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi kasir membuat efisiensi kinerja karyawan menjadi semakin baik.

Selain teknologi, restoran juga membutuhkan sumber daya manusia (SDM). Peran SDM merupakan salah satu faktor yang penting dalam sebuah restoran. Kemajuan teknologi tidak dapat menggantikan peran manusia salah satu faktor yang penting untuk keberhasilan restoran. Karyawan membantu usaha restoran tetap memberikan kualitas yang baik bagi konsumen. Menurut ([Gibson et al., 1996](#)) kinerja karyawan dinilai pada keberhasilan dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah diinginkan. Maka dari itu pemilik restoran

perlu memperhatikan kinerja dari karyawan agar kinerja dari pegawai tersebut efektif dan efisien. Setiap lingkungan kerja memiliki kondisi yang tidak pasti dan penuh dengan tantangan – tantangan yang dapat menimbulkan kesulitan bagi karyawan ([Nursam, 2017](#)). Tantangan yang dihadapi karyawan restoran misalnya, mendapatkan teguran saat melayani konsumen ataupun keluhan dari konsumen. Maka dari itu, resilience pada karyawan dibutuhkan untuk mengacu pada kondisi psikologis yang dapat diuraikan sebagai kemampuan seorang individu tahan dalam masa sulit dan tetap menjalankan meskipun dalam posisi kesulitan.

Menurut ([Paul, 2020](#)) bahwa pegawai yang memiliki resilience lebih tekun, mandiri, dan memahami yang menjadi kelebihan dan kekurangan diri sendiri, dengan begitu pada masa sulit mereka bisa tetap bertahan pada suatu organisasi. mereka percaya bahwa penilaian kognitif contohnya evaluasi yang dilakukan pada lingkungan atau peristiwa yang mengacu pada kesejahteraan pribadi dan keadaan emosi (seperti pengaruh positif dan pengaruh negatif) dapat menyediakan mekanisme di mana resilience berhubungan untuk komponen organizational commitment. Dari kutipan diatas menunjukkan bahwa kondisi psikologis seperti keadaan emosi karyawan berdampak pada bagaimana cara mereka berorganisasi. Adanya sifat resilience pada karyawan membentuk mereka untuk loyal serta komitmen pada sebuah organisasi.

Kinerja yang baik dan benar merupakan sesuatu yang diharapkan oleh suatu perusahaan, karyawan yang melaksanakan kinerjanya dengan baik dan benar maka tujuan utama dari suatu perusahaan dapat tercapai. kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya ([Walewangko, 2020](#))

Manfaat praktis dari penggunaan Moka Pos bagi manajemen restoran ini pun berdampak pada pelanggan yang datang ke restoran ONNI House. Orientasi kepada konsumen itu dilakukan oleh pelaku bisnis dengan membuat inovasi – inovasi yang mampu memberikan kepuasan akan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam penelitian ([Nanincova, 2019](#)) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang datang ke café ataupun restoran yang paling tinggi adalah ketika seorang pelanggan merekomendasikan tempat yang dikunjungi kepada orang lain karena berbagai hal seperti kenyamanan tempatnya, pelayan yang ramah atau pun keunikan yang dimiliki oleh café atau restoran tersebut.

Dalam penelitian ([Yessayabella et al., 2022](#)) menyimpulkan, bahwa Kafe X sudah mengimplementasikan sistem informasi manajemen kasir berbasis aplikasi Moka Pos sejak Januari 2021 sehingga kegiatan operasional kasir menjadi sangat efisien. Lebih spesifik, Moka Pos mengoptimalkan waktu kasir dalam melayani transaksi pembayaran oleh pelanggan dan pembuatan laporan keuangan harian. Selain itu, penggunaan aplikasi kasir Moka Pos efektif dalam meminimalisir kesalahan dalam perhitungan keuangan.

Sedangkan dalam penelitian ([Yulianto et al., 2021](#)) menyimpulkan bahwa penggunaan Moka Pos dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan, terutama pelayanan karyawan terhadap pelanggan dapat dilakukan lebih baik dan lebih cepat. Selain itu, penggunaan Moka Pos dapat membantu pemilik usaha dalam memantau tingkat kehadiran karyawan sehingga karyawan lebih disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini sama dengan penelitian ([Huang et al., 2021](#)) dan ([Muryani & Muqorobin, 2020](#)) yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi kasir membuat efisiensi kinerja karyawan menjadi semakin baik.

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi perusahaan yang belum menggunakan aplikasi moka pos agar dapat mempertimbangkan penggunaan aplikasi moka pos dalam membantu meningkatkan efisiensi dalam usahanya, baik dalam segi manajemen perusahaan seperti bagian keuangan maupun dalam hal pelayanan untuk konsumen atau pelanggan yang datang berkunjung.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi moka pos di perusahaan. Secara khusus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi moka pos berpengaruh terhadap kinerja karyawan Onni House serta menganalisis dan menguji mengenai kepuasan pelanggan dapat memoderasi hubungan antara efektivitas penggunaan aplikasi moka pos terhadap kinerja karyawan Onni House.

Dengan adanya beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai perbedaan hasil penelitian terkait penggunaan aplikasi kasir, peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan aplikasi kasir moka pos terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari pengisian kuesioner oleh pengunjung yang datang ke restoran ONNI House Jakarta. Alasan memilih ONNI House Jakarta sebagai objek penelitian adalah sebab ONNI House sebelumnya masih menggunakan pencatatan secara manual dan saat ini ONNI House sudah memakai aplikasi kasir pintar dari MOKA Pos yang memang dianjurkan oleh pemerintah untuk dipakai di restoran.

Sistem Informasi Cash Management dari MOKA Pos merupakan sistem yang dirancang untuk memudahkan dalam pengolahan data produk dan data transaksi yang dilakukan oleh pihak manajemen atau pemilik usaha. Dalam bisnis retail, jasa, atau food and beverage, seorang pemilik perusahaan menggunakan aplikasi kasir online yang dapat membantu pihak manajemen dalam kegiatan operasional menjadi lebih efisien. (Laksono & Gultom, 2022) dalam penelitiannya menyimpulkan Penggunaan Point of Sale diharapkan dapat memberikan manfaat dibidang pengelolaan keuangan yang akuntabel. (Yulianto et al., 2021) dalam penelitiannya menyimpulkan, bahwa penggunaan Moka Pos meningkatkan efektivitas operasional bisnis UMKM, terutama meningkatkan kinerja dan pelayanan karyawan terhadap pelanggan menjadi lebih baik dan lebih cepat. Selain itu, penggunaan Moka Pos membantu pemilik usaha dalam memantau tingkat kehadiran karyawan sehingga karyawan lebih disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Disisi lain penelitian (Muryani & Muqorobin, 2020) menyimpulkan, bahwa aplikasi Moka Pos efektif meningkatkan efektivitas operasional bisnis UMKM karena memudahkan kasir mencatat transaksi pembayaran dan membuat laporan keuangan. Selain itu, pemilik usaha dapat memantau kinerja dan laporan keuangan usahanya setiap saat (real time). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H1: Efektivitas penggunaan aplikasi kasir Moka Pos berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Onni House Jakarta Barat.**

Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan. Dari penelitian (Huang et al., 2021) dapat disimpulkan, bahwa penggunaan aplikasi kasir Moka Pos bermanfaat bagi pelaku usaha dalam memantau dan mengendalikan operasional bisnis dengan baik, sehingga hal-hal yang dapat

merugikan usaha seperti penipuan dan lain sebagainya dapat dicegah dengan mudah, pemesanan produk dan jasa menjadi lebih mudah, perhitungan mengenai jumlah uang masuk dan uang keluar pun dapat dipantau dengan jelas dan lengkap. Penggunaan aplikasi kasir Moka Pos memungkinkan proses bisnis menjadi lebih sederhana, efektif dan efisien. Hal ini secara keseluruhan memungkinkan penggunaan Moka Pos memberikan dampak pelayanan karyawan menjadi lebih cepat dan lebih efektif terhadap pelanggan. Sedangkan penelitian ([Nanincova, 2019](#)) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan yang paling utama adalah ketika pelanggan merekomendasikan ke pelanggan lain dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**H2: Kepuasan pelanggan memperkuat pengaruh hubungan antara efektivitas penggunaan aplikasi kasir MOKA Pos terhadap kinerja karyawan di Onni House**

## METODE

### Tipe Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah metode yang diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel pada instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan ([Sugiyono, 2018](#)). Penelitian ini menganalisis dan menguji apakah variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Serta apakah variabel moderasi kepuasan pelanggan dapat memoderasi hubungan antara variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos terhadap kinerja karyawan.

### Populasi

Menurut ([Saputri et al., 2021](#)) populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti. ([Sugiyono, 2018](#)) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang mengunjungi Onni House. ONNI House adalah sebuah restoran yang terus berkembang setiap harinya. Proses bisnis restoran ONNI House saat ini masih berjalan secara manual sehingga sering terjadi kesalahan saat melakukan pembukuan dan juga tidak terhindar kecurangan yang dilakukan oleh pegawai restoran. Sudah tidak memungkinkan lagi untuk restoran ONNI House melakukan semuanya secara manual. Ini mengapa restoran ONNI House menggunakan sistem informasi MOKA POS yang berbasis cloud computing, yang dapat memperbaiki kinerja karyawan hal ini dapat dilihat dari berkurangnya human error saat melakukan pembukuan di restoran ONNI House. Pengaturan laporan, stock barang, membantu membuat keputusan, shift pekerja pun dapat dilakukan secara otomatis, semua proses bisnis akan terkomputerisasi menjadi lebih mudah dan efisien.

### Sampel

Menurut ([Sugiyono, 2018](#)) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dari penelitian ini adalah pelanggan yang mengunjungi Onni House. Teknik yang digunakan adalah non random sampling yaitu teknik yang pengambilan sampel tidak dipilih secara acak, dengan metode purposive sampling, karena sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengunjungi Onni House sebanyak 30 responden. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh seorang yang melakukan suatu penelitian guna mengukur suatu fenomena yang telah terjadi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu daftar pernyataan yang disusun secara tertulis yang bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini yaitu minimum skor 1 dan maksimum skor 5, dikarenakan akan diketahui secara pasti jawaban responden, apakah cenderung kepada jawaban yang setuju maupun yang tidak setuju. Sehingga hasil jawaban responden diharapkan lebih relevan, [Sugiyono](#) (2014:58).

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: data yang diolah

### Teknik Analisis Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner sebagai bagian dari penelitian kuantitatif. Alat analisis yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini adalah dengan pengujian statistik SPSS. Beberapa pengujian yang dilakukan sebagai berikut:

#### Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dipakai untuk pengukuran instrumen dalam kuisisioner dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur ([Yusuf, 2016](#)). Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. ([Sugiyono, 2018](#)) menyatakan bahwa untuk pengukuran validitas suatu instrument dalam kuesioner dapat memenuhi syarat validasi adalah jika r-hitung sama dengan 0,3 atau lebih besar dari 0,3.

#### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur tingkat kehandalan suatu kuisisioner yang menggambarkan indikator dari variabel. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Menurut ([Bougie & Sekaran, 2019](#)), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

#### Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Menurut ([Ghozali, 2018](#)), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependennya berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang paling sederhana adalah membuat grafik distribusi frekuensi atas skor yang ada.

Pengujian kenormalan tergantung pada kemampuan kita dalam mencermati plotting data ([Usmadi, 2020](#)) Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui sebaran skor sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan uji statistik Shapiro-Wilk dalam taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

#### Uji Multikolinearitas

Menurut ([Hamzah & Santoso, 2020](#)), tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai VIF < 10, berarti tidak terdapat multikolonieritas. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat multikolonieritas dalam data.

#### Uji Heteroskedastisitas

Menurut ([Novia et al., 2020](#)) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Variabel dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai probabilitas ( $\text{sig}$ ) > dari 0,05.

#### Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat ([Ardiyanto et al., 2020](#)). Data haruslah valid dan reliabel dan berasal dari data primer. Data juga harus lolos uji asumsi dasar yang mencakup uji normalitas dan uji linieritas. Menurut ([Sugiyono, 2018](#)) regresi linear sederhana didasari terhadap hubungan antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \varepsilon$$

Y	:	Kinerja Karyawan
a	:	Konstanta
$\beta_1$	:	Koefisien regresi sederhana
X1	:	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Moka Pos
$\varepsilon$	:	Error (tingkat kesalahan pengganggu)

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

Menurut ([Ghozali, 2018](#)) Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi atau adjusted R<sup>2</sup> antara nol dan satu. yang artinya menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y).

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat ([Basyit et al., 2020](#)).

#### Uji T

(Ariska et al., 2020) mengatakan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi

uji  $t < 0,05$  maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Menurut (Ghozali, 2018) analisis MRA (Moderated Regression Analysis) merupakan aplikasi khusus regresi berganda linier dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normalitas Shapiro-Wilk dikarenakan data koresponden <50 atau hanya sebanyak 30 responden. Dalam tabel 1 di bawah dapat diketahui bahwa nilai Sig. untuk variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos sebesar 0,111 sedangkan untuk variabel kinerja karyawan didapati angka sebesar 0,133. Dari hasil tabel ini dapat dikatakan variabel yang diuji berdistribusi normal karena nilai Sig.  $>0,05$ .

**Tabel 1.**  
Hasil Uji  
Normalitas  
dengan  
Shapiro-Wilk

Keterangan	Shapiro Wilk	
	Df	Sig.
Efektivitas Penggunaan aplikasi moka pos	30	,111
Kinerja Karyawan	30	,133

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 2.**  
Hasil Uji  
Multikolinearit  
as

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Efektivitas Penggunaan Aplikasi Moka Pos (X)	.992	1.008
Kepuasan Pelanggan (Z)	.992	1.008

Dependent Variabel: Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa masing masing variabel memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0.10 dan memiliki tingkat VIF lebih kecil dari 10. Sehingga berdasarkan dari data tersebut disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas yang ada dalam penelitian dan tidak terdapat multikolinearitas.



Uji Heteroskedastisitas

617

Variabel	Sig.2 Tailed	Keterangan
Efektivitas Penggunaan Aplikasi Moka Pos	,301	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepuasan Pelanggan	,564	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan dari tabel 3, variabel Efektivitas penggunaan aplikasi moka pos dan Kepuasan Pelanggan memiliki sig. > 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini bebas heteroskedastisitas dimana data tersebut memiliki varians sama satu dengan yang lain.

Uji Regresi Linear Sederhana

Dari hasil uji dibawah maka dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y1 = 0,078 + 0,998 (X)$$

Model	Koefisien Regresi	T <sub>hitung</sub>	Sig.
Constant	0,078	,114	,910
Efektivitas penggunaan aplikasi Moka Pos	,998	61,085	,000

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Interpretasi dari model regresi di atas adalah nilai koefisien efektivitas penggunaan aplikasi Moka Pos (X) sebesar 0,998, hal ini dapat diartikan bahwa variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos memiliki pengaruh pada variabel kinerja karyawan.

Uji Nilai Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Dari tabel 5 di bawah dapat dilihat bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) yang diperoleh sebesar 0,996, yang dapat dikatakan adanya hubungan variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan dengan total hubungan sebesar 0,996. Hasil nilai R menunjukkan bahwa hubungan efektivitas penggunaan aplikasi moka pos dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan di Onni House. Dari hasil uji koefisien determinasi tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,993 yang dapat diartikan bahwa pengaruh variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh sebesar 99,3%. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan di Onni House dipengaruhi oleh efektivitas penggunaan aplikasi moka pos dan kepuasan pelanggan sebesar 99,3% dan 0,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum termasuk didalam penelitian ini.

**Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Variabel	F Hitung	Sig.	Syarat
Efektivitas penggunaan aplikasi Moka Pos dan Kepuasan Pelanggan	1863,414	0,000	0,05

**Tabel 5.**  
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Dalam tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa hasil uji kelayakan model (uji F) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari syarat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Menilai dari data uji F diatas dapat disimpulkan bahwa varibael efektivitas penggunaan aplikasi moka pos (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Z) memiliki pengaruh signifikansi terhadap kinerja karyawan (Y)

**Uji t**

Variabel	T hitung	Sig.	Kriteria
Efektivitas penggunaan aplikasi Moka Pos	60,879	,000	0,05

**Tabel 6.**  
Hasil Uji t

Pada hasil Tabel 7 di atas, dapat di perhatikan bahwa varibael efektivitas penggunaan aplikasi moka pos memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dikarenakan hasil uji t variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos memiliki taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05.

**Analisis Regresi Moderasi (MRA)**

Dapat dilihat pada table 8 variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos dengan kepuasan pelanggan memiliki nilai t hitung sebesar 0,733 di mana nilai t hitung  $>$  t tabel atau sebesar  $0,733 < 2,048$  dan nilai signifikan sebesar  $0,470 > 0,05$ , sehingga H2 ditolak yang artinya kepuasan pelanggan tidak dapat memoderasi hubungan antara efektivitas penggunaan aplikasi moka pos terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 7.**  
Hasil Uji Analisis Regresi Moderasi (MRA)

Variabel	T Hitung	Sig.	Keterangan
Efektivitas penggunaan aplikasi Moka Pos * Kepuasan Pelanggan	,733	,470	Ditolak

**Efektivitas Penggunaan Aplikasi Moka Pos Berpengaruh Secara Simultan Kinerja Karyawan**

Dalam penelitian ini juga peneliti menemukan bahwa Efektivitas Aplikasi Moka Pos berpengaruh untuk Kinerja Karyawan restoran ONNI House, sehingga membuat restoran ONNI House menjadi lebih baik dalam semua aspek, baik dalam manajemen maupun pelayanan. Uji hipotesis yang pertama adalah pengujian guna melihat ada atau tidaknya pengaruh Efektivitas penggunaan aplikasi moka pos terhadap Kinerja Karyawan. Hasil untuk pengujian hipotesis ini dapat dilihat dari nilai (Sig) sebesar  $0.000 < 0.05$ , Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar +1.000 yang berarti bahwa Efektivitas berpengaruh positif terhadap

Kinerja Karyawan, maka secara parsial Efektivitas Penggunaan Aplikasi Moka Pos (X) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Onni House (Y) sehingga H1 Diterima.

619

Dalam penelitian sebelumnya oleh ([Yessayabella & Adys, 2021](#)) yang menyatakan bahwa sejak penggunaan aplikasi Moka Pos pada bulan Januari 2021 sehingga kegiatan operasional kasir menjadi sangat efisien. Lebih spesifik, Moka Pos mengoptimalkan waktu kasir dalam melayani transaksi pembayaran oleh pelanggan dan pembuatan laporan keuangan harian. Selain itu, penggunaan aplikasi kasir Moka Pos efektif dalam meminimalisir kesalahan dalam perhitungan keuangan. Hal ini dapat dirasakan juga oleh ONNI House Jakarta, dimana hal ini dirasakan dengan peningkatan kinerja karyawan yang bekerja, baik manajemen maupun non manajemen. Hasil penelitian ini sesuai dengan *effective theory* dimana apa yang direncanakan dan menjadi tujuan yang diharapkan sesuai dengan output yang dihasilkan. Dalam manajemen seperti pada divisi accounting hal ini memudahkan para akuntan dalam pembuatan laporan yang lebih cepat dan efisien karena saat penggunaan aplikasi Moka Pos bagian data penjualan, stock maupun lainnya dapat terintegrasi secara sistematis dan terstruktur, hal ini mencapai efektifitas yang diharapkan manajemen sesuai dengan efektifitas teori. Hal ini selaras dengan Penelitian ([Laksono & Gultom, 2022](#)) juga menyebutkan bahwa Penggunaan Point of Sale diharapkan dapat memberikan manfaat dibidang pengelolaan keuangan yang akuntabel.

Hal ini juga dirasakan pada karyawan yang bekerja pada bagian non manajemen seperti kasir restoran dan juga pramusaji, penggunaan aplikasi Moka Pos sangat mempengaruhi tingkat efisiensi dalam hal pelayanan yang diberikan. Seperti halnya saat pelanggan melakukan pemesanan menu, pramusaji dengan cepat dapat mencatat menu yang dipesan oleh pelanggan dan juga tanpa kesalahan jika menu yang dipesan oleh pelanggan tidak tersedia atau out of stock. Pada bagian kasir saat pembayaran aplikasi moka meminimalisir kesalahan dalam perhitungan tagihan pembayaran dan saat pengembalian uang kembalian jika pembayaran dilakukan secara tunai. Dalam penelitian ([Yulianto et al., 2021](#)) juga disimpulkan bahwa Penggunaan Moka Pos dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan, terutama pelayanan karyawan terhadap pelanggan dapat dilakukan lebih baik dan lebih cepat. Selain itu, penggunaan Moka Pos dapat membantu pemilik usaha dalam memantau tingkat kehadiran karyawan sehingga karyawan lebih disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Instrumen streamline proses bisnis dapat diimplementasikan oleh Moka Pos karena sistem informasi akuntansi pada aplikasi kasir tersebut memfasilitasi transparansi ruang informasi, sistem informasi persediaan berbasis real-time process, penyajian laporan penjualan berbasis real-time process, pengelolaan pesanan pelanggan, penyimpanan data pelanggan, dan manajemen karyawan yang efisien.

#### **Kepuasan Pelanggan Dapat Memoderasi Hubungan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Moka Pos Terhadap Kinerja Karyawan**

Uji hipotesis yang kedua adalah pengujian guna melihat ada atau tidaknya pengaruh Kepuasan Pelanggan dapat memoderasi positif efektifitas aplikasi moka pos terhadap kinerja karyawan. Hasil untuk pengujian hipotesis ini dapat dilihat dari nilai (Sig) sebesar  $0.336 > 0.05$ , Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar  $-0.979$  yang berarti bahwa Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan dalam memperkuat pengaruh hubungan antara efektivitas penggunaan aplikasi kasir MOKA Pos terhadap kinerja karyawan di Onni House sehingga H2 Ditolak.

JAA

6.4

Pada penelitian ini, diketahui bahwa Kepuasan Pelanggan tidak dapat memoderasi efektifitas aplikasi moka pos terhadap kinerja karyawan. Hal ini tidak sama pada penelitian sebelumnya ([Nanincova, 2019](#)) Kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro dikategorikan tinggi atau

dapat dikatakan sudah puas. Ketiga indikator dari kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro paling dominan adalah pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain karena memiliki tempat yang nyaman dan keunikan tempat yang dimiliki Noach Cafe and Bistro sendiri. Pelanggan juga merasa puas saat makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pada variabel kepuasan pelanggan yang penelitian ini gunakan adalah variabel dummy dimana kepuasan pelanggan hanya diukur pada kategori puas dan tidak puas, dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan dalam efektivitas penggunaan aplikasi moka pos bukan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan ONNI House saat penggunaan aplikasi Moka Pos.

Variabel kepuasan pelanggan hanya bertujuan untuk memoderasi variabel efektivitas penggunaan aplikasi mokapos terhadap kinerja karyawan. Yang dimana saat penggunaan aplikasi banyak pelanggan yang merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh ONNI House, hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya oleh (Muryani & Muqorobin, 2020) yang melakukan penelitian di tempat pencucian mobil di Orange Carwash yang menyimpulkan bahwa aplikasi Moka Pos juga efektif digunakan dalam usaha pencucian mobil. Aplikasi Moka Pos memudahkan kasir menginput jenis layanan cucian, harga jasa, dan karyawan yang mengerjakan, sehingga pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga membuat pelanggan merasa puas dan datang kembali ke Orange Carwash. Di sisi lain, pemilik usaha jasa cucian dapat memantau kinerja dan laporan keuangan usahanya setiap saat.

## SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Efektivitas penggunaan aplikasi moka pos berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dan variabel kepuasan pelanggan tidak dapat memoderasi hubungan positif signifikan dari variabel efektivitas penggunaan aplikasi moka pos terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi bagi peneliti selanjutnya dan sebagai ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan variabel Efektivitas Penggunaan Aplikasi Moka Pos, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu : 1) Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subyektif, akan lebih baik bila ditambahkan metode wawancara dengan beberapa pengunjung (sampel) sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap. 2) Penelitian ini hanya meneliti Efektivitas Penggunaan Aplikasi Moka Pos dan Kepuasan Pelanggan yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Masih ada faktor lain yang dapat memengaruhi Kinerja Karyawan misalnya kualitas layanan. Hal ini didukung oleh penelitian menurut (Nanincova, 2019) yaitu Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *Noach Café and Bistro*. 3) Variabel kepuasan pelanggan yang dipakai pada penelitian ini merupakan variabel dummy yang hanya mengukur pelanggan puas atau tidak puas, jika menggunakan indikator memungkinkan hasil penelitian yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanto, A., Wahdi, N., & Santoso, A. (2020). Pengaruh return on assets, return on equity, earning per share dan price to book value terhadap harga saham. *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurja*, 5(1). <https://doi.org/10.35968/jbau.v5i1.377>
- Ariska, M., Fahru, M., & Kusuma, J. W. (2020). Leverage, ukuran perusahaan dan profitabilitas dan pengaruhnya terhadap tax avoidance pada perusahaan sektor pertambangan di Bursa Efek Indonesia tahun 2014-2019. *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 133-142. <https://doi.org/10.46306/rev.v1i1.13>

- Basyit, A., Sutikno, B., & Dwiharto, J. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ema*, 5(1), 12-20. <http://dx.doi.org/10.47335/ema.v5i1.44>
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organisasi, perilaku, struktur dan proses*. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Hamzah, R. N., & Santoso, I. H. (2020). Analisis pengaruh produksi, harga ekspor crude palm oil, nilai tukar IDR/USD terhadap volume ekspor crude palm oil Indonesia 2012-2016. *Economie: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1(2), 183-195. <http://dx.doi.org/10.30742/economie.v1i2.1131>
- Huang, E. C., Victoria, M., Chou, V., & Salsabila, N. (2021). Analisis Implementasi Erp Pada Umkm Djakarta Salon Bidang Jasa. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(4), 627-636. <https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v1i4.780>
- Laksono, R., & Gultom, J. R. (2022). Penggunaan Digital Marketing Dan Poin Of Sales (Pos) System Sebagai Strategi Pengembangan Usaha Pada Umkm Warung Tegal Kharisma Bahari Di Jakarta. *Mediastima*, 28(1), 1-10. <https://doi.org/10.55122/mediastima.v28i1.383>
- Muhammad Hasan1\*, A. F. H., Miranda3, Fira Ayu Sasmita4, Muh. Rijal Shafar5. (2021). Ekonomi Kreatif di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru: Kajian Kreativitas dan Inovasi Pada UMKM Subsektor Kuliner PB.pdf. <https://doi.org/10.24036/001126360>
- Muryani, A. S., & Muqorobin, M. (2020). Decision Support System Using Cloud-Based Moka Pos Application To Easy In Input In Orange Carwash Blulukan Flash N0. 110 Colomadu. *International Journal of Computer and Information System (IJCIS)*, 1(3), 66-69. <https://doi.org/10.29040/ijcis.v1i3.20>
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro. *Agora*, 7(2).
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201-212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Nursam, N. (2017). Manajemen kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2).
- Paul, W. (2020). Indikator Pada Kinerja, Penilaian Prestasi Kerja Dan Promosi Jabatan Di Lingkungan Kerja. *Jurnal Al-Amar: Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, Agama Islam, Manajemen Dan Pendidikan*, 1(1), 11-22.
- Prihatiningtias, Y. W., & Wardhani, M. R. (2021). Understanding the effect of sustained use of cloud-based point of sales on SMEs performance during covid-19 pandemic. *The Indonesian Accounting Review*, 11(1), 33-46. <http://dx.doi.org/10.14414/tiar.v11i1.2300>
- Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 25-42. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i1.211>
- Sugiyono. (2018). *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung, 25.
- Usmadi, U. (2020). Pengujian persyaratan analisis (Uji homogenitas dan uji normalitas). *Inovasi Pendidikan*, 7(1). <https://doi.org/10.31869/ip.v7i1.2281>
- Walewangko, V. R. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wahana Wirawan. *Productivity*, 1(1), 28-36.
- Yessayabella, D., & Adys, Y. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kasir Berbasis Aplikasi Moka Pos (Point of Sales) Pada Kafe X Tahun 2022. *Jamanta: Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 1(2), 54-71. [https://doi.org/10.36563/jamanta\\_unita.v1i2.476](https://doi.org/10.36563/jamanta_unita.v1i2.476)
- Yulianto, F. A., Mahsuni, A. W., & Junaidi, J. (2021). Efektivitas Aplikasi Moka Pos dalam Menunjang Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Coffee Shop Kota Madiun). *e-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 10(11).
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.