

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kepuasan kerja karyawan menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap produktivitas. PT. Grab Teknologi Indonesia, sebagai perusahaan penyedia layanan transportasi dan pengantaran, sangat bergantung pada kinerja karyawan untuk menjaga kualitas layanan. Di Kota Medan, dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi, penting untuk memahami bagaimana kepuasan kerja memengaruhi produktivitas karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kepuasan kerja dan produktivitas di PT. Grab Teknologi Indonesia.

Dengan Menjelaskan kerja karyawan menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap produktivitas. Kepuasan kerja tidak hanya berhubungan dengan perasaan individu terhadap pekerjaan, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang merasa puas cenderung menunjukkan motivasi yang lebih tinggi, meningkatkan keterlibatan mereka dalam tugas-tugas yang dihadapi.

PT Grab Teknologi Indonesi, sebagai salah satu perusahaan terkemuka dalam sektor transportasi dan pengantaran, sangat bergantung pada kinerja karyawan untuk menjaga kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Dengan beragam layanan yang disediakan, termasuk transportasi online, pengantaran makanan, dan layanan pengiriman barang, keberhasilan perusahaan ini ditentukan oleh sejauh mana karyawan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Di Kota Medan, pertumbuhan ekonomi yang pesat menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perusahaan-perusahaan, termasuk Grab. Meningkatnya jumlah penduduk dan mobilitas yang tinggi menciptakan permintaan yang lebih besar terhadap layanan transportasi dan pengantaran. Dalam konteks ini, penting untuk

memahami bagaimana kepuasan kerja memengaruhi produktivitas karyawan di PT Grab Teknologi Indonesia .

Al Mukhtar (2019) Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti lingkungan kerja, imbalan yang diterima, dan hubungan dengan rekan kerja. Lingkungan kerja yang mendukung, dengan fasilitas yang memadai dan suasana yang positif, dapat meningkatkan rasa puas karyawan. Selain itu, imbalan yang adil dan kompetitif, termasuk gaji dan tunjangan, juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kepuasan kerja dan produktivitas karyawan di PT Grab. Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan kerja dan produktivitas karyawan. Dengan hasil yang diperoleh, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas di perusahaan.

Dalam konteks penelitian ini, produktivitas karyawan diukur melalui beberapa indikator, seperti kualitas layanan, kecepatan respon terhadap pelanggan, dan efisiensi dalam menyelesaikan tugas. Karyawan yang merasa puas cenderung akan memberikan layanan yang lebih baik, berkontribusi secara positif terhadap reputasi perusahaan. Faktor lain yang turut berkontribusi terhadap kepuasan kerja adalah peluang pengembangan karir. Karyawan yang merasa ada ruang untuk berkembang dan belajar cenderung lebih puas dengan pekerjaannya. Oleh karena itu, penting bagi manajemen PT Grab untuk memberikan pelatihan dan kesempatan pengembangan yang memadai bagi karyawan.

Lingkungan kerja yang positif juga berkontribusi pada kepuasan kerja. Karyawan yang merasa nyaman di tempat kerja, dengan fasilitas yang memadai dan suasana yang kondusif, akan lebih mungkin untuk merasa puas. Ketika karyawan merasa nyaman, mereka dapat berkonsentrasi pada tugas yang ada tanpa merasa tertekan oleh kondisi yang tidak mendukung. Lingkungan kerja yang baik tidak hanya membantu dalam menciptakan kepuasan, tetapi juga berfungsi sebagai pendorong bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas mereka.

Imbalan yang adil dan kompetitif memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan hubungan positif antara kepuasan kerja dan produktivitas. Ketika karyawan merasa bahwa mereka menerima gaji dan tunjangan yang sesuai dengan

1.2 Identifikasi Masalah

Kepuasan kerja karyawan menjadi isu penting dalam dunia bisnis saat ini, terutama bagi perusahaan yang bergerak di sektor layanan seperti PT Grab Teknologi Indonesia. Di Cabang Kota Medan, terdapat tantangan dalam menjaga tingkat kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Banyak karyawan merasa bahwa imbalan yang mereka terima tidak sebanding dengan beban kerja yang harus mereka tanggung. Hal ini menimbulkan perasaan frustrasi yang berpotensi menurunkan motivasi dan produktivitas. Selain itu, kurangnya pengakuan atas kontribusi karyawan juga dapat menyebabkan ketidakpuasan yang lebih dalam, membuat mereka merasa tidak dihargai.

Masalah utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepuasan Kerja berpengaruh dalam produktivitas karyawan Pt. Grab Teknologi Indonesia .
2. Faktor-faktor penyebab Kepuasan Kerja yang mempengaruhi karyawan PT. Grab Teknologi Indonesia.
3. Lingkungan kerja juga menjadi sorotan. Beberapa karyawan melaporkan bahwa kondisi fisik dan suasana kerja tidak mendukung untuk mencapai kinerja optimal.

Dengan demikian, identifikasi masalah ini bertujuan untuk menggambarkan berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas di PT Grab Teknologi Indonesia . Melalui pemahaman yang lebih baik tentang tantangan ini, diharapkan perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, sehingga karyawan merasa puas dan termotivasi untuk bekerja dengan lebih produktif. Penelitian ini akan menjadi langkah awal dalam mencari solusi untuk masalah yang ada dan meningkatkan kinerja perusahaan di Cabang Kota Medan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Grab Teknologi Indonesia Cabang Kota Medan, terdapat beberapa batasan masalah yang perlu diperhatikan. Batasan ini penting agar fokus penelitian dapat lebih terarah dan hasil yang diperoleh lebih akurat. Pertama, penelitian ini hanya akan berfokus pada karyawan di Cabang Kota Medan. Hal ini dilakukan untuk menghindari variabel yang terlalu luas dan memastikan hasil penelitian relevan dengan konteks lokal.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT Grab?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Grab Cabang Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan di PT Grab?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah berbagai tujuan penelitian dengan menggunakan metode penelitian terhadap judul "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan pada PT Grab Teknologi Indonesia Cabang Kota Medan":

1. Mengeksplorasi Faktor-Faktor Kepuasan Kerja : Mengidentifikasi dan menggali faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT Grab Teknologi Indonesia Cabang Kota Medan, seperti lingkungan kerja, imbalan, hubungan antar karyawan, dan peluang pengembangan karir.
2. Menganalisis Hubungan Antara Kepuasan dan Produktivitas : Meneliti secara mendalam bagaimana kepuasan kerja berkontribusi terhadap produktivitas karyawan, dengan fokus pada aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja.
3. Mendalami Pengalaman Karyawan : Mengumpulkan narasi dan pengalaman karyawan terkait kepuasan kerja mereka untuk memahami perspektif individual tentang apa yang membuat mereka puas atau tidak

puas.

4. Mengidentifikasi Konsekuensi Ketidakpuasan Kerja : Meneliti konsekuensi yang dihadapi perusahaan akibat ketidakpuasan karyawan, seperti turnover dan absensi.
5. Menganalisis Keterlibatan Karyawan : Menggali hubungan antara keterlibatan karyawan dengan kepuasan kerja dan bagaimana ini mempengaruhi produktivitas.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan di PT Grab Teknologi Indonesia Cabang Kota Medan. Melalui metode kualitatif, penelitian ini dapat mengidentifikasi masalah yang tidak terlihat, merumuskan kebijakan sumber daya manusia yang lebih efektif, dan memberikan rekomendasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Selain itu, hasil penelitian dapat membantu mengembangkan program pelatihan yang sesuai, meningkatkan loyalitas karyawan, dan mendorong keterlibatan mereka dalam pengambilan keputusan. Dengan memahami respons karyawan terhadap perubahan, manajemen dapat lebih baik dalam mengelola perubahan, dan hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi signifikan bagi peningkatan kepuasan kerja dan produktivitas di Perusahaan seperti beberapa manfaat dibawah ini :

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya hasil penelitian ini, disarankan kepada peneliti agar dapat menambah ilmu pengetahuan dalam mengatasi Kepuasan Kerja sebagai Karyawan Grab

2. Bagi Responden

Disarankan agar Karyawan grab dapat meningkatkan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga mereka merasa puas dan nyaman.

3. Bagi Intitusi

Disarankan agar bertambahnya bahan masukkan tentang ilmu pengetahuan

serta bertambahnya referensi di dalam perpustakaan.

4. Bagi Tempat Penelitian

Di sarankan kepada kantor Grab Medan, agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam memberikan solusi agar Karyawan Grab mendapatkan pendapatan yang layak dengan menaikan atau menambahkan bonus.

