

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam suatu perusahaan salah satu aset terpenting yang dimiliki oleh suatu perusahaan adalah sumber daya manusia karena memiliki pengaruh dalam keberlangsungan hidup perusahaan. Karyawan dalam suatu perusahaan perlu diberikan tempat kerja yang nyaman agar menghasilkan kinerja optimal. Menurut menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Selain berpengaruh pada kuantitas, kualitas serta kesesuaian pekerjaan karyawan sendiri, kinerja juga memiliki peran penting untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Hal tersebut, seperti yang diungkap oleh Hamali (2016:98) bahwa kinerja karyawan merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi dan ekonomi. Lingkungan kerja merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan dan merupakan salah satu faktor menentukan kinerja karyawan.

Dengan adanya kinerja karyawan dispatcher yang di berikan oleh Perusahaan PT Grab Teknologi Indonesia banyak pengaruh positif bagi konsumen yang sudah loyal. Namun bagi karyawan dispatcher lingkungan kerja sangat berpengaruh dalam kesehariannya untuk melakukan aktifitas kerja hal ini terjadi karena setiap manusia yang ada di dalam perusahaan memiliki berbagai macam sifat, sikap dan

perilaku yang berbeda beda. Menurut Robbins Menurut Robbins(2016) menyatakan bahwa mayoritas karyawan lebih menyukai lingkungan kerja yang bersih, nyaman dan di dukung dengan peralatan modern. Berdasarkan pada peneliti terdahulu peneliti ini akan mengkonfirmasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kinerja karyawan. Namun pada kasus ini peneliti akan menggunakan objek penelitian yang berbeda dari penelitian - penelitian sebelumnya.

Penelitian ini akan menggunakan objek T-Hub PT Grab Teknologi Indonesia yang berada di Stasiun Surabaya Pasar Turi. Alasan pemilihan lokasi T-Hub PT Grab Teknologi Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan layanan transportasi online. Lingkungan kerja yang ada dalam perusahaan memiliki peran penting untuk mendukung keberhasilan perusahaan. Hal ini karena lingkungan kerja yang ada akan berdampak secara langsung terhadap pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen. Pada penelitian ini peneliti akan menguji pengaruh lingkungan fisik dan non-fisik terhadap kepuasan kerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (2017:25) lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitaran tempat kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan kejadian yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun dengan hubungan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Kondisi yang ada di PT Grab Teknologi Indonesia menjadi hal menarik untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh lingkungan kerja fisik, dan lingkungan kerja non-fisik terhadap kepuasan kerja karyawan kepada konsumen.

Seiring dengan perkembangan teknologi semakin pesat kemajuan teknologi berpengaruh pada kehidupan manusia. Dalam kegiatan sehari-hari tidak lepas dari teknologi misalnya penggunaan peralatan elektronik mulai dari secara perorangan, baik anak-anak hingga lanjut usia menurut Rintho (2018;3) pengertian teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas ruang dan waktu.

Smartphone adalah perangkat elektronik genggam yang memiliki kemampuan komputasi dan koneksi internet yang canggih yang dirancang untuk memberikan berbagai fitur dan dapat menjalankan aplikasi perangkat lunak secara fungsionalitas yang lebih kompleks dari pada handphone biasa.

Transportasi *Online* adalah salah satu inovasi layanan terbaru dalam *ecommerce*. Transportasi berperan penting dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu contoh transportasi darat yang terus mengalami perkembangan dari masa ke masa hingga era modern yang mana dapat berlangsung untuk jangka panjang. Seiring dengan kemajuan teknologi dan pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari maka terciptalah transportasi berbasis *online*. Transportasi *online* secara umum merupakan kendaraan pribadi baik roda empat ataupun roda dua yang dioperasionalkan sebagai moda transportasi yang pemesanannya dilakukan dengan aplikasi secara *online* dan bertujuan untuk mempermudah akses pengguna. Layanan transportasi *online* adalah layanan transportasi berbasis media online di mana pelanggan dapat memesan perjalanan (mobil, sepeda motor, dll) melalui aplikasi seluler yang telah disediakan oleh perusahaan dan pengemudi dapat merespons

pesanan melalui aplikasi tersebut. Dan hal ini sangat membantu konsumen untuk menggunakan jasa transportasi online itu sendiri seperti proses pemesanan dapat berjalan lebih praktis dan cepat.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang ini yaitu PT Grab Teknologi Indonesia. *Aplikasi Grab* ialah salah satu bisnis *online* yang bergerak dibidang transportasi perusahaan ini memberikan akses layanan transportasi yang aman dan terjangkau dengan menggunakan jaringan internet dan handphone sehingga layanan grab sudah bisa diakses oleh konsumen. Kemudahan dan kepraktisan yang disediakan menjadi alasan masyarakat menggunakan layanan Grab. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan dan kepastian. Untuk penggunaannya saat ini banyak sekali perminatnya mulai dari kalangan mahasiswa, karyawan, guru bahkan tempat kerja karena selain mudah dan praktis harga grab sendiri bisa jauh lebih terjangkau dari ojek pangkalan pada umumnya, jadi banyak dari beberapa kalangan yang sudah berpindah ke transportasi *online* atau Grab itu sendiri dan banyak konsumen yang merasa puas terhadap adanya layanan transportasi berbasis online tersebut sedangkan menurut Kotler dan Armstrong(2018:39) kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka Panjang. Dengan demikian kepuasan pelanggan ini juga berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan yang dapat memberikan banyak nilai baik bagi konsumen maupun perusahaan sendiri.

Berdasarkan kondisi yang ada di lapangan di temukan kendala tentang kinerja karyawan yang mengalami penurunan di karenakan faktor eksternal yaitu adanya gangguan intimidasi dari pihak taxi konvensional pada saat waktu pelayanan ke customer, yaitu sering mengambil customer yang loyal menggunakan aplikasi grab di depan petugas yang menyebabkan kinerja karyawan menjadi terganggu dan kurang maksimalnya dalam segi pelayanan ke konsumen.

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan konsumen sehingga apabila di dalam suatu lingkungan yang bersih, maka konsumen akan merasa nyaman dan aman di Lokasi yang telah di sediakan dan di fasilitasi oleh perusahaan seperti meja, kursi, kipas angin dan *charging port*, air mineral untuk customer di *customer lounge* grab tersebut.

Selain kinerja dan lingkungan ada juga teknologi informasi yang berbasis aplikasi. menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti tidak adanya fitur layanan grabcar XL dengan kapasitas 6 orang yang hanya di titik Lokasi stasiun pasar turi, terdapat juga suatu permasalahan yang ada di aplikasi yaitu apabila konsumen melakukan lebih dari 1 kali order maka tidak bisa diggunakan melakukan pemesanan ulang.

Dari Permasalahan yang terdapat di atas, peneliti ingin meneliti dan mengetahui kinerja karyawan, lingkungan dan teknologi terhadap kepuasan konsumen yang berada di lokasi T-Hub Stasiun Surabaya Pasar Turi.

Dari uraian yang telah dijelaskan, maka judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kinerja Karyawan Dispatcher, Lingkungan Dan Teknologi Terhadap Kepuasan Konsumen PT Grab Teknologi Indonesia”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah sebelumnya di atas, peneliti membuat poin perumusan masalah penelitian antara lain:

1. Apakah kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah teknologi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah kinerja karyawan, lingkungan, teknologi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus kepada kinerja karyawan dispatcher, lingkungan, teknologi dan juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berada di T-Hub Stasiun Surabaya Pasar Turi demi kemajuan teknologi yang diberikan oleh PT Grab Teknologi Indonesia.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen PT Grab Teknologi Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh teknologi terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan dispatcher lingkungan teknologi terhadap kepuasan konsumen PT Grab Teknologi Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Teoritis

Penelitian ini bermaksud memberikan gambaran mengenai pengaruh kinerja karyawan dispatcher bagi lingkungan dan teknologi pada PT Grab Teknologi Indonesia terutama pada faktor kepuasan konsumen. Kemudian peneliti ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk peneliti selanjutnya dalam bidang pelayanan dan teknologi.

1.5.2 Praktis

Adapun manfaat praktis yang di harapkan bagi penelitian ini:

a. Bagi Pembaca

Hasil dari penulisan penelitian diharapkan mampu memperdalam pengetahuan dan wawasan serta penerapan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi

sumber referensi terhadap penulisan karya tulis selanjutnya yang memiliki permasalahan serupa di masa mendatang.

b. Bagi Perusahaan PT Grab Teknologi Indonesia

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Perusahaan PT Grab Teknologi Indonesia dalam menentukan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan dispatcher guna meningkatkan kepuasan konsumen.