



---

---

## **PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA CABANG KOTA MEDAN**

### ***THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PRODUCTIVITY IN PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA MEDAN CITY BRANCH***

**Ari Ramadhan Abdinan Lubis<sup>1</sup>, Jupianus Sitepu<sup>2</sup>, Samuel Tenang Ukur Ardianta Ginting<sup>3</sup>**  
Corresponding author: \* Email: [ariramadhanlubiss@gmail.com](mailto:ariramadhanlubiss@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT.Grab Teknologi Indonesia Cabang Kota Medan” Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif yaitu suatu penelitian yang menanyakan hubungan antara dua variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT. Grab Teknologi Indonesia di Kota Medan Sebanyak 47 Pelanggan (Responden). Populasi dalam penelitian ini adalah dibawah 100 responden, dimana sampel diambil dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 47 responden. Berdasarkan hasil uji t dan uji F diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,163 sehingga diperoleh koefisien determinasi = 16,3%. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 16,3% kepuasan pelanggan (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga. Sisanya sebesar 83,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

***Kata kunci: Kepuasan Kerja, dan Produktivitas Karyawan***

#### **ABSTRACT**

*This research aims to determine "The Effect of Job Satisfaction on Employee Productivity of PT.Grab Teknologi Indonesia Medan City Branch". This type of research is Quantitative, namely a study that asks about the relationship between two variables. The population in this research is customers of PT. Grab Teknologi Indonesia in Medan City as many as 47 customers (respondents). The population in this study was under 100 respondents, where the sample was taken using the Slovin formula, namely 47 respondents. Based on the results of the t test and F test, it was found that service quality and price had a positive and significant effect on the customer satisfaction variable. The R Square value obtained was 0.163 so that the coefficient of determination = 16.3% was obtained. This figure shows that 16.3% of customer satisfaction (dependent variable) can be explained by service quality and price. The remaining 83.7% was influenced by other factors not explained in this study.*

***Keywords: Job Satisfaction and Employee Productivity***



---

## PENDAHULUAN

Megawati Said (2017) Kepuasan kerja adalah faktor penting yang harus terbentuk dilingkungan kerja. Sebab, kepuasan kerja akan berdampak pada produktivitas kerja seseorang. Kepuasan kerja sebagai sikap menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang menyukai atau tidak menyukai pekerjaannya dan berkaitan erat dengan berbagai aspek dari pekerjaannya seperti gaji, supervisi dari atasan, rekan kerja, kesempatan promosi dan sebagainya.

Wihelmina Rumawas (2017) Kepuasan kerja merupakan hal penting karna dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawandiperusahaan. Karyawan yang memiliki produktivitas kerja yang tinggi akan memandang pekerjaan sebagai suatu hal yang menyenangkan, sebaliknya karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah akan memandang pekerjaan sebagai suatu Bila karyawan bekerja dalam keadaan terpaksa ia akan menghasilkan hasil kerja (performance) yang buruk. Setiap organisasi pada dasarnya akan memiliki kebijakan yang berbeda-beda terhadap sumber daya manusia yang dimilikinya guna mencapai produktivitas kerja karyawan. Dalam pencapaian yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan terdapat banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja salah satunya antara lain adalah adanya kepuasan kerja. Pentingnya sumber daya manusia sebagai pengelolaan sumber daya yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula dan akan mengakibatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan dapat terlaksanakan. Salah satu ukuran keberhasilan pengelolaan perusahaan adalah tercapainya kepuasan kerja karyawan.

Teori Kinerja juga relevan dalam konteks ini. Teori ini menekankan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh beberapa variabel, antara lain kemampuan, usaha, dan dukungan yang diterima dari organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi dan semangat kerja yang tinggi, yang pada gilirannya berdampak pada produktivitas. Dalam konteks PT Grab, jika karyawan merasa bahwa kontribusi mereka dihargai dan mereka mendapatkan dukungan yang memadai, mereka akan lebih mungkin untuk bekerja lebih keras dan efisien.



---

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan PT. Grab Teknologi Indonesia Cabang kota medan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Grab Indonesia – Medan Branch at CBD Polonia yang beralamat di Jl. Padang Golf, Blok CC28-29, Suka Damai, Kec.Medan Polonia, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT Grab Teknologi Cabang kota Medan di bulan Oktober yang berjumlah 47 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang., dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 47 responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Selain itu, dilakukan wawancara dengan pihak manajemen untuk mendapatkan informasi tambahan terkait Keseimbangan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Grab Teknologi Indonesia tersebut.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh keseimbangan kerja dan keinerja karyawan. Sebelum analisis dilakukan, data diuji dengan beberapa uji statistik, yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas. Untuk memastikan konsistensi dan keakuratan instrumen penelitian, uji normalitas untuk memastikan distribusi data normal, uji heteroskedastisitas untuk mengidentifikasi adanya ketidaksamaan varians dalam data.

Untuk menguji hipotesis, digunakan uji parsial (uji t), untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah (parsial). Sedangkan uji regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama sama terhadap variabel terikat serta menguji pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. yang bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan kerja dan secara signifikan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Selain itu, uji koefisien determinasi ( $R^2$ )



digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai koefisien determinasi diantara nol dan satu. Atau seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS versi 22.0 agar hasil analisis lebih akurat dan objektif.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT Grab Teknologi Indonesia Cabang Kota Medan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrument atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, dalam Maulana 2022), kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

Jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka butir pertanyaan dinyatakan valid, sebaliknya.

Jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$  maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid.

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X)

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Ket
1	Seberapa puas anda dengan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan (seperti ruang kerja, peralatan atau kebersihan)?	0,357	0,237	Valid
2	Apakah anda merasa lingkungan kerja di tempat anda mendukung produktivitas dan kenyamanan anda?	0,562	0,237	Valid
3	Apakah anda merasa tempat kerja anda aman secara fisik dan psikologis?	0,471	0,237	Valid
4	Apakah anda merasa didukung oleh rekan kerja dalam menyelesaikan tugas atau menghadapi tantangan ditempat kerja?	0,614	0,237	Valid
5	Bagaimana anda menilai hubungan anda dengan rekan kerja dalam hal kerja sama dan komunikasi?	0,701	0,237	Valid



6	Seberapa puas anda dengan sistem insentif,bonus, atau penghargaan yang diberikan oleh perusahaan?	0,656	0,237	Valid
7	Apakah anda merasa gaji yang anda terima sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab anda?	0,661	0,237	Valid

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dari variabel Kepuasan Kerja memiliki *rhitung* lebih besar dari *rtabel* 0,237, sehingga dapat dikatakan semua item pernyataan pada variabel stres kerja dikatakan valid.

#### Hasil Uji Validitas Variabel Produktivitas (Y)

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Ket
1	Berapa rata-rata jumlah pesanan atau pelanggan yang anda tangani setiap hari/minggu?	0,485	0,237	Valid
2	Apakah anda merasa mampu menyelesaikan semua pesanan atau utuhan pelanggan tepat waktu?	0,671	0,237	Valid
3	Apakah ada kendala yang sering anda hadapi dalam menyelesaikan jumlah pesanan atau menangani pelanggan?	0,507	0,237	Valid
4	Seberapa sering anda mampu menyelesaikan pesanan sesuai dengan target atau standar waktu yang ditetapkan?	0,609	0,237	Valid
5	Bagaimana anda menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan atau produk yang anda sediakan?	0,561	0,237	Valid
6	Apakah anda sering menerima umpan balik positif dari pelanggan terkait layanan anda?	0,557	0,237	Valid
7	Apakah anda merasa proses kerja anda saat ini membantu meningkatkan puasan pelanggan?	0,565	0,237	Valid

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2025



Pada tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dari variabel Produktivitas memiliki *rhitung* lebih besar dari *rtabel* 0,237, sehingga dapat dikatakan semua item pernyataan pada variabel kinerja mitra grab ini valid.

Hasil *uji reliabilitas* pada variabel Kepuasan Kerja (X) dan Produktivitas (Y) adalah sebagai berikut ini :

### 1. Kepuasan Kerja (X)

**Tabel 2.1**

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	47

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output reliability statistics*. Untuk variabel Kepuasan (X) diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,797. Karena nilai *Cronbach Alpha* 0,797 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan kerja dalam kuesioner ini reliabel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

### 2. Produktivitas (Y)

**Tabel 2.2**

#### 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Produktivitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	47

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2025

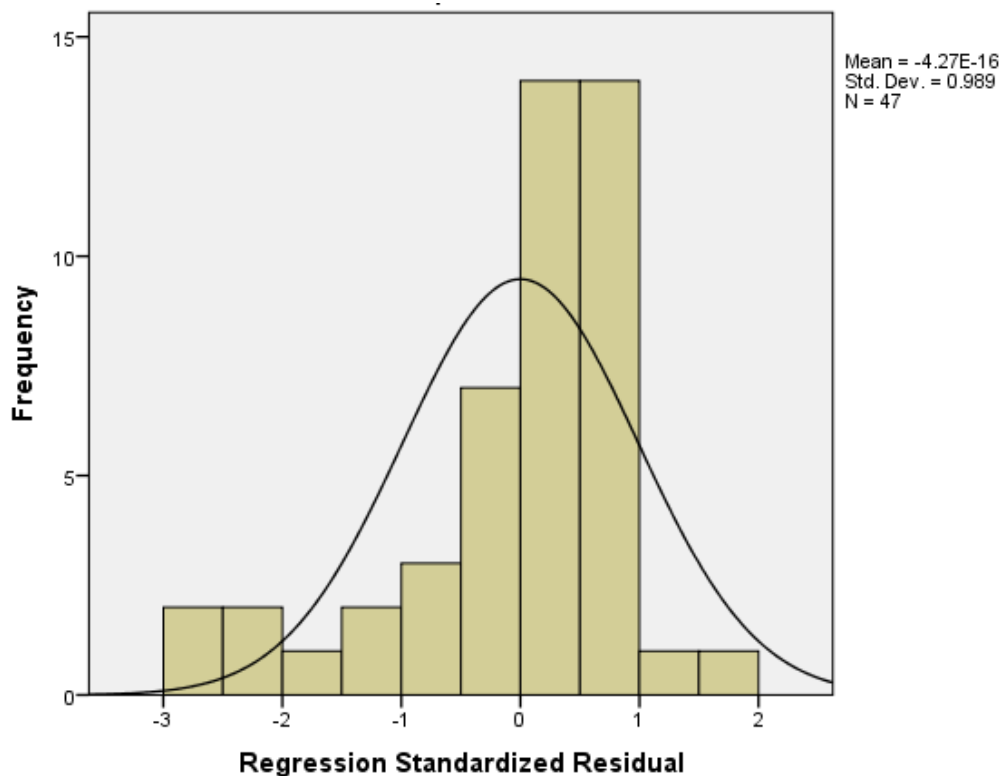
Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output reliability statistics*. Untuk variabel Produktivitas (Y) diperoleh nilai *Cronbach Alpha* 0,780. Karena nilai *Cronbach Alpha* 0,789 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel



Produktivitas di kuesioner ini dinyatakan reliabel sehingga dapat diteruskan untuk melakukan penelitian.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variable dan independent variable keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji statistic *Kolmogorov-Smirnov* dipilih, mengingat tingkat signifikasinya, karena analisis grafik dapat menyesatkan. Test ini dijalankan sebelum data diproses. Mendeteksi normalitas data terlepas dari distribusi normal menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah :

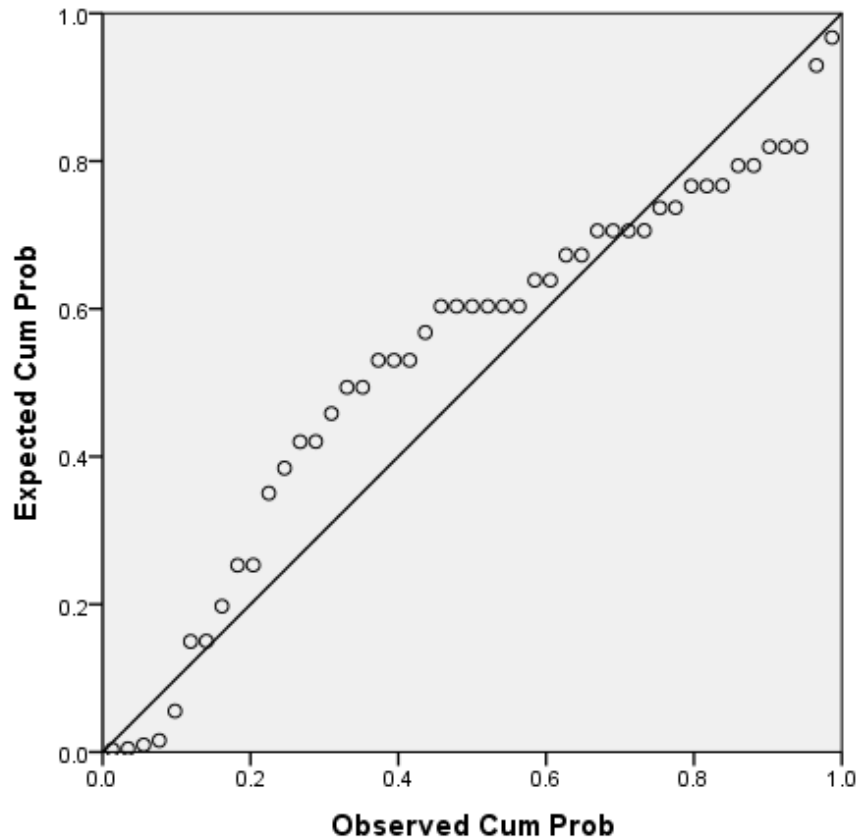


Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas

1. Jika Sig > 0,05 Maka data berdistribusi normal.
2. Jika Sig < Kecil 0,05 Maka data tidak berdistribusi normal



Gambar 1 menunjukkan histogram distribusi data residual dari analisis regresi untuk variabel kepuasan pelanggan. Pola histogram di atas menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal karena bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderungimbang dan kurva menyerupai lonceng. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut normal.



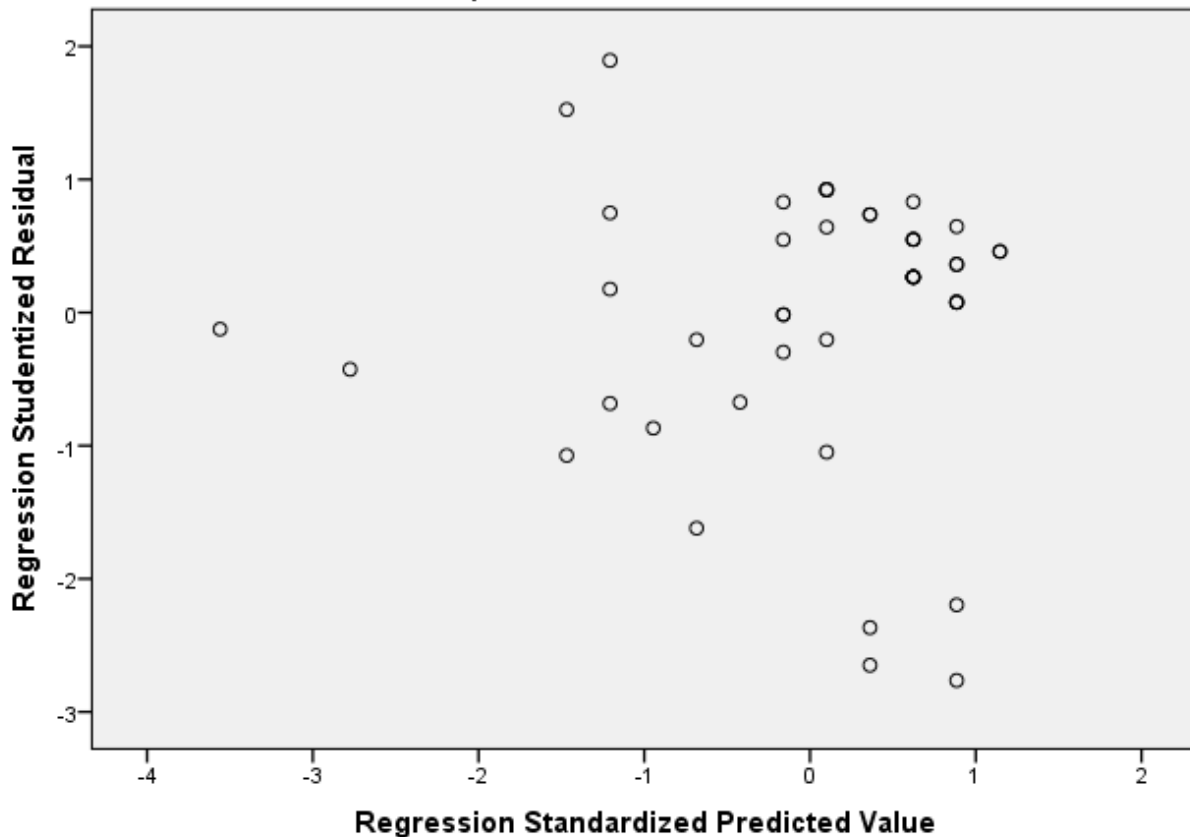
**Gambar 3.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Probability Plot**

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2025

Pada gambar 3.2 diatas didapatkan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

## **2. Uji Heterokedastisitas Dengan Metode Grafik**

Hasil uji *heterokedastisitas* dengan analisis grafik *Scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas *Scatterplot***

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2025

Berdasarkan grafik *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa titik-tiki menyebar secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi *heterokedastisitas* pada model regresi.

### **3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Hasil uji parsial yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



**Tabel 5.1**

**Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.524	3.165		6.800	.000
X	.305	.103	.403	2.955	.005

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 5.1 hasil pengujian hipotesis untuk variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut ini :

Hasil pengujian diperoleh untuk variabel Kepuasan Kerja (X) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2.955 >$  nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $1,684$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, artinya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas.

**4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Tabel 6.1**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.403 <sup>a</sup>	.163	.144	1.659

Dari tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjust R Square*) sebesar 16,3% atau 0.163 yang berarti Kepuasan kerja di Kota Medan di pengaruhi oleh Produktivitas sebesar 16,3% dan sisanya 83,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



## 5. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil dari uji analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 7.1**

**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.524	3.165		6.800	.000
X	.305	.103	.403	2.955	.005

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2025

Dari tabel 7.1 diatas, diketahui bahwa yang didapatkan pada penelitian ini menghasilkan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut ini :

$$\text{Kepuasan Kerja} = Y \text{ 21.524} + \mathbf{0.305 X} + e$$

Interpretasi persamaan regresi linear berganda diatas adalah sebagai berikut ini :

1. Nilai konstantan sebesar 21.524 menunjukkan tanda positif yang berarti bahwa jika variabel kepuasan kerja (X), dianggap nol, maka Produktivitas (Y) sebesar 21.524.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kepuasan kerja menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0,305, yang berarti bahwa jika variabel stress kerja meningkat satu satuan, maka Produktivitas di Kota Medan akan meningkat sebesar 0,305, dan variabel lainnya dianggap konstan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT Grab Teknologi Indonesia Cabang Kota Medan. Pada bagian ini akan



disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang dianggap bermanfaat. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis statistik untuk menguji signifikansi pengaruh terhadap Kepuasan kerja dengan menggunakan statistik uji t diperoleh bahwa Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Karyawan.
2. Hasil analisis regresi sederhana membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Produktivitas karyawan. Apabila kepuasan kerja diperhatikan, maka Produktivitas karyawan juga akan meningkat pada karyawan tersebut.
3. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diatas, dapat dilihat nilai angka tersebut menunjukkan Produktivitas Karyawan (variabel terikat) dapat dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja, sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fadhil (2018) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan AKB  
Bumiputera
- Dian Kritianto Suhamomo (2019) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening
- Hasibuan, M. S. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Dalam buku ini, penulis membahas berbagai aspek kepuasan kerja dan bagaimana hal tersebut berdampak pada produktivitas karyawan di perusahaan.
- Hermawan, I., & Pd, M. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method)*. Kuningan : Hidayatul Quran. Hal 16.
- Irma A, Yusuf M, (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. *Jurnal Manajemen*, 12(2): 253-258.
- Mangkunegara, A. P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT Remaja Rosdakarya. Buku ini memberikan panduan mengenai manajemen SDM yang efektif, termasuk



---

faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas karyawan.

Megawati Said Wihelmina Rumawas Sandra I. Asaloei (2017) Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan, 10(2):1-20

Osiani, R.Y. (2015). Kompetensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II, Bandara Husein Sastranegara Bandung. S1 Final Project Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Nurtanio Bandung 7 (2) : 1-21.

Sangadji EM, 2023. *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Dosen*. Pasaman Barat : CV.Aska Pustaka.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. (2021). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. PT Remaja Rosdakarya. Buku ini membahas tentang pengelolaan sumber daya manusia dan dampaknya terhadap produktivitas karyawan dalam konteks organisasi di Indonesia.

Sihaloho RD, & Siregar H, (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Super Setia Sagita Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273-281.

Sitinjak LN, (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Mitra Pinasthika Mustika Rent Tangerang Selatan)*. Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi : Universitas Brawijaya.

Sri Wahyuningsi (2018) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja, Universitas Darmawangsa 57 (9)

Sriyono dan Lestari, F. (2019). Pengaruh Teamwork, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas Terhadap Produktivitas Pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 10 (2) : 1-27.

Sunarta S, (2019). Pentingnya kepuasan kerja. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 16(2): 63-75.

Triastuti D A, (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kompetensi dan iklim organisasi terhadap kinerja pegawai. *Journal of management review*, 2(2) : 203-208.

Tumanggor RO, (2020). *Kepuasan Kerja Dan Subjective Well-Being Dari Perspektif Psikologi Industri Dan Organisasi*. Yogyakarta : Penerbit ANDI