

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era modern saat ini pertumbuhan ekonomi disetiap negara semakin tinggi dan cepat seperti halnya yang terjadi di Indonesia dimana pertumbuhan ekonomi ini ditandai dengan tumbuhnya industri-industri baru yang menimbulkan banyak peluang bagi angkatan kerja sehingga dunia-dunia kerja yang baru tercipta pula. Dunia tempat sekumpulan individu dalam melakukan suatu aktivitas kerja, baik di dalam perusahaan maupun organisasi terdapat sekumpulan individu. Masyarakat menyadari bahwa sumber daya manusia adalah salah satu unsur dalam organisasi yang mempunyai peranan penting bagi kelangsungan organisasi tersebut, sehingga maju mundurnya suatu organisasi tergantung pada peran yang dilakukan oleh orang - orang yang berada didalamnya.

Dapat dikatakan bahwa keberhasilan perusahaan tidak sepenuhnya bergantung pada manajer perusahaan, tetapi juga pada keterlibatan sumber daya manusia terhadap aktivitas pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang disebutkan dalam perusahaan ini adalah karyawan. Menurut Kotler (2000:8) bahwa perusahaan jasa yang pengelolaannya sangat baik yakin bahwa hubungan karyawan akan mempengaruhi hubungannya dengan pelanggan.

Untuk menjaga dan mengatasi akan hal itu tingkat kepuasan kerja juga perlu diperhatikan. Apabila tingkat kepuasan kerja karyawan terpenuhi

maka tujuan perusahaan serta visi misi perusahaan dapat tercapai begitupun sebaliknya jika tingkat kepuasan kerja karyawan tidak dapat terpenuhi maka itu akan menjadi penghambat di dalam perusahaan untuk mencapai tujuan dan visi misi perusahaan.

Fenomena kepuasan kerja juga terlihat pada PT. Hasjrat Abadi cabang Gorontalo, yang merupakan sebuah perusahaan distributor eksklusif kendaraan dan aksesoris Toyota dan Yamaha, suku cadang asli, selain itu perusahaan ini juga merupakan perusahaan yang menjalankan layanan purna jual dimana perusahaan inipun menyediakan jasa servis kendaraan, dan pilihan pembiayaan yang sistematis dengan pelanggan di 11 provinsi terkemuka, wilayah Indonesia bagian tengah dan timur. Berdasarkan Observasi awal penulis menemukan beberapa fenomena-fenomena yang terjadi pada perusahaan tersebut mengenai kinerja perusahaan dan juga karyawan yang ada pada perusahaan tersebut : 1). Kurangnya semangat kerja karyawan dalam melayani calon pelanggan yang akan membeli motor secara tunai (cash) sehingga ada calon pelanggan yang tidak terlayani secara optimal, 2). Adanya hubungan yang kurang harmonis, dan kurang kooperatif antar sesama karyawan karena tingkat daya saing yang tinggi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan para karyawan dalam bekerja terlebih dalam bidang sales marketing dimana persaingan dalam memperoleh konsumen membuat hubungan antar mereka kurang harmonis. 3). Tingkat PHK terhadap karyawan masih tinggi, sebagai imbas dari tidak tercapainya

target perusahaan dalam penjualan. 4). Tidak adanya pelatihan lanjutan terhadap karyawan, On The Job Training diberikan hanya pada saat karyawan masuk di perusahaan.

Selain fenomena yang dijumpai oleh peneliti diatas pada perusahaan tersebut, dari observasi awal yang dilakukan terdapat data tentang absensi perusahaan tersebut di 3 bulan terakhir di tahun 2017 :

Tabel 1.1  
Absen karyawan PT. Hasjrat Abadi

No	Bulan	Jumlah karyawan yang terlambat	Jumlah karyawan yang sakit tanpa keterangan	Keterangan
1	Oktober 2017	18 orang	6 orang	Total jumlah karyawan 37
2	November 2017	20 orang	1 orang	
3	Desember 2017	16 orang	4 orang	

*Sumber: Data PT. Hasjrat Abadi*

Data diatas menunjukkan bahwa dari total karyawan yang ada, di setiap bulannya masih ada karyawan yang terlambat. Ini menunjukkan bahwa pencapaian target di tiap bulannya belum tercapai. Di bulan Oktober masih ada 18 orang karyawan yang terlambat. Di bulan berikutnya meningkat 20 orang, dan di bulan terakhir turun menjadi 16 orang.

Dari beberapa fenomena dan data hasil observasi awal peneliti di perusahaan PT. Hasjrat Abadi bahwa masih ada beberapa hal yang terjadi pada perusahaan tersebut yang dapat menimbulkan atau menghambat laju pencapaian tujuan perusahaan sehingga hal ini juga dapat menimbulkan pertanyaan akan peran manajemen sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut. Dilihat juga dari tingkat keterlambatan karyawan serta absensi yang tinggi. Sedangkan standar yang sudah ditetapkan dari perjanjian kerja bersama belum akan tercapai sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan karena standar yang ada dalam PKB di antaranya yaitu tidak bisa absen tanpa keterangan dan masih ada saja karyawan yang melanggar di lihat dari data di atas bahwa daftar karyawan yang sakit tanpa keterangan pada bulan Oktober sebanyak 6 orang di bulan berikutnya menurun menjadi 1 orang dan di bulan terakhir meningkat dari bulan sebelumnya menjadi 4 orang dapat disimpulkan bahwa hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar yang ada atau ditetapkan oleh perusahaan belum maksimal sehingga hal ini pula dapat menimbulkan indikasi bahwa tingkat kenyamanan atau tingkat kepuasan kerja yang ada di perusahaan tersebut belum tercapai sehingga berimbas kepada kehadiran para pegawai yang cenderung tidak mentaati perjanjian atau standar operasional yang ada.

Perusahaan ini dibangun pada tahun 1956 sebagai perusahaan yang bergerak dibidang impor plastik, kaca industri, dan alat/hasil

pertanian, dalam dua dekade berikutnya hasrat abadi berevolusi untuk memenuhi peluang dan lini baru dipasar untuk membentuk citra bisnis utamanya. Produk-produk yang dipasok selama bertahun-tahun awal termasuk semen, pintu kayu, alat elektronik samsung dan uchida, serta kendaraan roda empat. Dan pada tahun 1965 menjadi eksklusif distributor yamaha di Manado kemudian diperluas ke seluruh wilayah sulawesi termasuk di gorontalo sampai ke wilayah Maluku dan Papua. Kantor pusat perusahaan ini berkedudukan di sentra ibukota Indonesia, Jakarta. Salah satu keunggulan kompetitif perusahaan ini yaitu memiliki jaringan distribusi yang luas, kurang lebih terdiri dari 100 gerai resmi/outlet sehingga memudahkan para pelanggan untuk menemukannya. Pertumbuhan penjualan perusahaan ini rata-rata 25% selama beberapa tahun terakhir dan hal ini merupakan sebuah langkah yang bagus dalam mewujudkan visi serta misi perusahaan dengan visinya yaitu menjadi perusahaan distributor otomotif terdepan di Indonesia serta misinya : 1). Melakukan aktivitas bisnis secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan, 2). Meningkatkan hubungan baik dan saling percaya dengan principal, karyawan, dealer, dan supplier, 3). Menciptakan kepuasan pelanggan melalui layanan penjualan dan purna jual yang terbaik, 4). Melakukan perluasan dan pengembangan bisnis, 5). Menghargai kemampuan individu tanpa mengabaikan kerjasama tim, 6). Selalu berkontribusi untuk perkembangan ekonomi dan sosial. Melihat visi-misi diatas bahwa dapat dilihat bahwa selain dalam mencapai tujuannya sebagai perusahaan

distributor otomotif terdepan perusahaan ini juga memperhatikan karyawannya dengan salah satu misinya yaitu menciptakan hubungan yang baik antar karyawannya sehingga menumbuhkan kepuasan kerja pada karyawan.

Untuk itu, dalam memelihara, menjaga, mengelola serta menciptakan kepuasan kerja pada karyawan maka perusahaan perlu menerapkan suatu Manajemen Sumber Daya Manusia yang baik salah satunya yaitu dengan menerapkan konsep Internal Marketing. Dalam konsep Internal Marketing, karyawan diperlakukan sebagai customer, dan dalam internal marketing juga akan dibangun suatu iklim kerja yang menekankan pelayanan. Iklim kerja yang baik akan membentuk persepsi karyawan atas prosedur, tindakan dan perilaku yang diharapkan oleh perusahaan terkait dengan pelayanan kepada pelanggan. Dengan membentuk persepsi karyawan, karyawan akan merasa bahwa dengan pelayanan yang baik maka perusahaan akan bersikap mendukung bahkan akan memberikan penghargaan atas apa yang mereka upayakan untuk perusahaan. Dari perspektif internal marketing ini pula, dukungan kepada karyawan dan kepuasan karyawan dibutuhkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang tinggi kepada pelanggan. Jadi menurut perspektif ini, baik organisasi maupun atasan harus memberikan dukungan kepada karyawan untuk menghasilkan output yang lebih baik yakni kualitas pelayanan yang lebih baik.

Hal-hal diatas juga pernah dijelaskan oleh Gumilar (2011:28) bahwa karyawan adalah salah satu sumber daya paling utama bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Sebab dalam penciptaan pelanggan yang puas dan loyal bagi perusahaan memerlukan keterlibatan pegawai yang tinggi serta pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dalam membangun image yang positif, tentunya juga diperlukan dukungan organisasi baik internal maupun eksternal untuk meningkatkan kinerja individu maupun kinerja perusahaan.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk mendalami lebih lanjut serta lebih fokus dalam meneliti dengan judul **“PENGARUH INTERNAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. HASJRAT ABADI GORONTALO UNIT TELAGA”**

### **1.1 Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi fokus penelitian berdasarkan hasil observasi pada objek penelitian yang diurutkan sebagai berikut :

1. Kurangnya semangat kerja karyawan dalam melayani pelanggan sebagai imbas dari tidak adanya kepuasan kerja.
2. Tidak adanya pemberian insentif atau upah tambahan kepada karyawan walaupun karyawan tersebut telah bekerja overtime dari perusahaan.

3. Adanya hubungan yang kurang harmonis , dan kurang kooperatif antara sesama karyawan karena tingkat daya saing karyawan yang tinggi sehingga menimbulkan ketidak nyamanan para karyawan dalam bekerja.
4. Masih tingginya tingkat Pemutusan hubungan kerja (PHK) terhadap karyawan sebagai akibat tidak tercapainya target penjualan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah menelaah identifikasi masalah, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan penelitian menjadi “ Apakah Internal Marketing berpengaruh Terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Gorontalo?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang seberapa besar pengaruh internal marketing terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Hasjrat Abadi Gorontalo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan kita dalam pembahasan-pembahasan mengenai pengelolaan sumber daya manusia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna bagi masyarakat dan sebagai bahan referensi yang mendukung bagi



peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

2. Secara Praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan, bahan pertimbangan positif bagi pihak perusahaan PT. Hasjrat Abadi dalam hal pengelolaan sumber daya manusia agar terciptanya peningkatan kualitas karyawan maupun pelayanan terhadap masyarakat dan juga bagi perusahaan.