

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bagi suatu instansi atau perusahaan sumber daya manusia adalah suatu hal yang penting. Oleh sebab itu karyawan yang dibutuhkan tentunya yang berkompetensi sehingga dapat mengelola perusahaan dengan maksimal dengan begitu meningkatkan karyawan dalam bekerja. Menurut (Mangkuprawira dan Hubies, 2007 : 153) Kualitas kerja ialah hasil kerja karyawan ditentukan dari cara kerja, waktu dan tempat, kinerja dan organisasi karyawan itu sendiri. Kinerja Karyawan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Dalam proses ini budaya sangat mempengaruhi kinerja karyawan baik dalam kenyamanan bekerja maupun kehandalan dalam bekerja, karena budaya itu dapat membentuk ciri khas dari kebiasaan – kebiasaan bekerja pada perusahaan. Budaya organisasi berdasarkan Kinicki serta Fugate (2013:32) adalah secara bersama-sama mengambil kesimpulan secara implisit tentang berasumsi, dan bertindak terhadap berbagai lingkungan. Menurut Setiawan (1988:9) Kualitas kerja mengenai evaluasi, pengaturan tugas dan pengaturan operasional perusahaan yang berhubungan dengan kualitas kerja karyawan. Faktor lain adalah relasi institusi dengan keadaan sosial dan keadaan politiknya.

PT. Gelora Fajar Perkasa sebagai perusahaan dagang & bengkel sepeda motor bermerek honda. Perusahaan ini berjalan sejak tahun 2002 di Bandung. Berjalannya kemajuan dan peningkatan, kantor tersebut yang memulai usahanya bersama 5 orang karyawan meliputi bagian penjualan, bagian bengkel dan bagian administrasi. PT. Gelora Fajar Perkasa sudah melakukan pengembangan melalui penambahan jumlah karyawan dimulai dari 5 orang dan bertambah menjadi 30 orang karyawan, dengan harapan penjualan akan meningkat serta pelayanan juga akan lebih baik dalam melayani konsumen. Serta menerapkan aturan-aturan

yang telah ditentukan oleh PT. DAM (Daya Adira Mustika) sebagai kantor pusat merk honda seJawa Barat namun pemilik tidak diberi kebebasan dalam mendesain interior dealer, tetapi ditentukan oleh pusat, seperti warna cat tembok hingga jenis keramiknya. Sebelumnya lokasi PT. Gelora Fajar Perkasa berada di jalan Terusan Pasirkoja No. 63 karena pengembangan pindah ke no. 66. Perusahaan juga harus mendorong kinerja karyawannya semaksimal mungkin, agar target penjualan dan pelayanan terhadap konsumennya tercapai, Adapun budaya di PT. Gelora Fajar Perkasa adalah 4M :

1. Memberi senyuman kepada konsumen yang datang
2. Menyapa konsumen yang masuk ke dalam showroom / bengkel
3. Mempromosikan unit / perawatan di bengkel
4. Melayani kebutuhan konsumen.

Sedangkan nilai-nilai yang dibangun di PT. Gelora Fajar Perkasa sendiri yaitu :

- *Integrity* (Jujur) : mekanik selalu memberi tahu bila ada perlengkapan yang rusak atau hilang.
- *Persistent* (Pantang Menyerah) : perusahaan selalu memberikan target pada mekanik maupun pada bagian penjualan dan selalu melaporkan target yang telah dicapai / diraih.
- *Selfness* (Tidak Egois) : mekanik selalu membantu rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya.
- *Strong Commitment* (Menjaga Komitmen) : tunduk terhadap peraturan perusahaan
- *Teamwork* (Bekerja Sama) : Melakukan pekerjaan yang sulit selalu diselesaikan secara bersama – sama.

Nilai-nilai tersebut dapat diterapkan untuk mencapai kinerja karyawan yang kompeten, sehingga perusahaan mampu mencapai target organisasi. Visi dan misi yang digunakan oleh

perusahaan terdiri dari visi dan misi bagian penjualan dan visi dan misi bagian bengkel. Visi pada bagian penjualan antara lain ingin menjadi *dealer* motor yang memasarkan motor honda, dengan cara yang efektif dan berkelanjutan. Kemudian untuk misinya yaitu kestabilan keuangan dan meningkatkan produktivitas & performa. Sedangkan untuk visi pada divisi bengkel adalah untuk menjalankan pemeliharaan purnajual yang sebaik mungkin dan jadi bengkel percontohan bagi bengkel honda yang lainnya. Lalu misinya adalah membangun sumber daya manusia yang berintegritas terhadap pekerjaannya. Berikut terdapat tabel hasil pencapaian yang telah dicapai oleh masing-masing divisi penjualan dan divisi bengkel.



Gambar 1.1.1 Target dan pencapaian sebelum covid divisi penjualan

Bulan:	2020-09	Achievement					
Category		Target	Achievement	Achievement M-1	% to Target	SI per hari diperlukan untuk mencapai target	
Counter	Nurul Khotimah Karismawati	28	6	8	21%		
	Adjat Sudrajat	40	20	15	50%		
	Salma Ramadina Suhara	30	10	11	33%		
Office / Channel	Ery Firdausy	6	2		33%		
	Dany Erawan	30	18	15	60%		
	Deni Sudrajat	8	2	1	25%		
	Amril Nur, Se.	5			0%		
	Imam Sukarno	15			0%		
	Gemilang Motor	5			0%		
	Yuyun	3			0%		
	Reza Riantono Sukarno	15	4	2	27%		
Team Marketing	JAJA	Sunarso Adiguno	5			0%	
	JAJA	Jaja Supriatna	15	10	6	67%	
	JAJA	Yusnan Taripar Ranto	12	3	5	25%	
	JAJA	Ai Sutarsih	14	7	6	50%	
	JAJA	Novi Aryanti	5	1		20%	
	JAJA	Y. Eko Suharto	7	3		43%	
	NANA	Nana Sutarna	15	1	4	7%	
	NANA	Wawan Juniawan	18	3	7	17%	
	NANA	Nova Marselina	5	4		80%	
	NANA	Bella Setiawati	5	2	1	40%	
	NANA	AYU ARIYANTI	7	2	1	29%	
	NANA	MARNI JAYANTI	7	2	2	29%	
	NANA	Rohmah	8	2	1	25%	
	NANA	Nuri Nurhayati	2		1	0%	
DEALER		310	102		33%		



Gambar 1.1.2 Target dan pencapaian sesudah covid divisi penjualan

Bulan:	2020-09	Achievement				
Category		Target	Achievement	Achievement M-1	% to Target	SI per hari diperlukan untuk mencapai target
Counter	Nurul Khotimah Karismawati	10	6	8	60%	
	Adjat Sudrajat	25	20	15	80%	
	Salma Ramadina Suhara	13	10	11	77%	
Office / Channel	Ery Firdaussy	5	2		40%	
	Dany Erawan	20	18	15	90%	
	Deni Sudrajat	5	2	1	40%	
	Amril Nur, Se.					
	Imam Sukarno	5			0%	
	Gemilang Motor					
	Yuyun	3			0%	
	Reza Riantono Sukarno	7	4	2	57%	
Team Marketing	JAJA	Sunarso Adiguno				
	JAJA	Jaja Supriatna	12	10	6	83%
	JAJA	Yusnan Taripar Ranto	10	3	5	30%
	JAJA	Ai Sutarsih	10	7	6	70%
	JAJA	Novi Aryanti	4	1		25%
	JAJA	Y. Eko Suharto	7	3		43%
	NANA	Nana Sutarna	7	1	4	14%
	NANA	Wawan Juniawan	8	3	7	38%
	NANA	Nova Marselina	7	4		57%
	NANA	Bella Setiawati	4	2	1	50%
	NANA	AYU ARIYANTI	4	2	1	50%
	NANA	MARNI JAYANTI	4	2	2	50%
	NANA	Rohmah	4	2	1	50%
	NANA	Nuri Nurhayati	2		1	0%
DEALER		176	102	86	58%	

Gambar 1.1.3 Target dan pencapaian divisi bengkel

KABENG	ACH UE CS	ACH UE KPB	ACH UE LR	ACH UE Rp 0
Devan Deviandy	532	216	233	19
<b>Target</b>	<b>800</b>	<b>400</b>	<b>200</b>	<b>240</b>
<b>Min Achievement</b>	<b>560</b>	<b>320</b>	<b>160</b>	<b>160</b>

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk dapat menunjang dalam melaksanakan sebuah pekerjaan harus dibantu juga dengan sumber daya manusia yang memiliki tekad yang kuat serta fokus dan gigih dalam bekerja tetapi kendala dari minimnya kualitas kerja karyawan adalah kurang kuatnya budaya dan fondasi perusahaan sehingga ada beberapa karyawan baru yang belum paham mengenai budaya yang telah diterapkan oleh perusahaan. Maka berbagai persoalan yang hendak dikaji bisa diuraikan sebagai berikut

1. Bagaimana budaya organisasi menjadi baik dan berkualitas pada PT. Gelora Fajar Perkasa.
2. Bagaimana kualitas kerja pada PT. Gelora Fajar Perkasa
3. Bagaimana dampak budaya organisasi terhadap kualitas kerja pada PT. Gelora Fajar Perkasa

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan uraian permasalahan yang disampaikan, dan maksud dari riset ini merupakan alat ukur serta untuk menganalisis

- 1.3.1 Budaya Organisasi pada PT. Gelora Fajar Perkasa
- 1.3.2 Kualitas kerja pada PT. Gelora Fajar Perkasa
- 1.3.3 Dampak budaya organisasi terhadap kualitas kerja pada PT. Gelora Fajar Perkasa

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

- 1.4.1 Menjadi informasi masukan dan bermanfaat untuk manajemen dan pimpinan PT. Gelora Fajar Perkasa dalam tahap peningkatan kualitas kerja.
- 1.4.2 Sebagai bahan untuk menjadi masukan, pembelajaran dan pengalaman bagi penulis mengenai dunia perusahaan secara nyata, dan dapat berperilaku dengan baik.
- 1.4.3 Karya tulis ini sebagai informasi dan kajian bagi penulis berikutnya.

