

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**ANALISIS *LINGKUNGAN ORGANISASI* PADA PT. CAPELLA DINAMIK  
NUSANTARA HONDA DI KECAMATAN KANDIS**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyusunan Skripsi  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**JANUAR RAMADHAN SINAGA**

**NPM : 177210371**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**PEKANBARU**

**2021**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

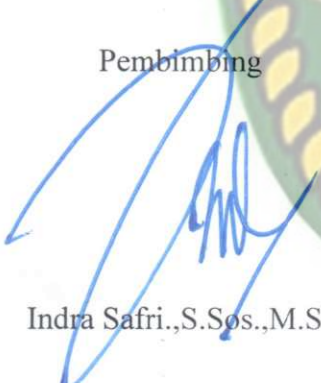
**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Januar Ramadhan Sinaga  
NPM : 177210371  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik  
Nusantara Honda di Kecamatan Kandis

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub bab dalam Usulan Penelitian ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 10 November 2021

Pembimbing



Indra Safri., S.Sos., M.Si

Stur Menyetujui  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua



Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Januar Ramadhan Sinaga  
NPM : 177210371  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella  
Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehnsif Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dapat meyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 10 Januari 2022

Ketua,

Indra Safri, S.Sos.,M.Si

Sekretaris,

La Ode Syarfan, S.E., M.Si

Anggota

Mengetahui  
Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos.,M.Si

Dr. H: Nurman, S.Sos., M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 02/UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** :
1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
  2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

- Mengingat** :
1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
  2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
  3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
  4. SK Rektor UIR Nomor: 344/UIR/KPTS/2015 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
  5. SK Rektor UIR Nomor: 258/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

- Memperhatikan** :
- Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Januar Ramadhan Sinaga  
N P M : 177210371  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **"Analisis Lingkungan Organisasi Pada PT. Capella Dinamik Nusantara Di Kecamatan Kandis."**

1. Indra Safri, S.Sos., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. La Ode Syarfan, SE., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji
  4. Afrizal, SE.M.Si. Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
  3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 04 Januari 2022  
Dekan  
**Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si**  
NPK. 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Jurusan ADM Bisnis.....
4. Arsip -----sk.penguji

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 02/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 04 Januari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 06 Januari 2022 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Januar Ramadhan Sinaga  
NPM : 177210371  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **“Analisis Lingkungan Organisasi Pada PT. Capella Dinamik Nusantara Di Kecamatan Kandis.”**

Nilai Ujian : Angka : ” **80** ” ; Huruf : ” **B+** ”  
Keputusan Hasil Ujian : ~~Lulus / Tidak Lulus / Ditunda~~  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Indra Safri, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	La Ode Syarfan, SE., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Afrizal, SE., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 06 Januari 2022

An. Dekan,

  
Indra Safri, S.Sos., M.Si.

Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Januar Ramadhan Sinaga  
NPM : 177210371  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella  
Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis

Naskah skripsi ini telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan memasukan tim penguji dan di nilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 10 Januari 2022

Ketua,

Sekertaris,

Indra Safri, S.Sos.,M.Si

La Ode Syarfan, S.E., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua,

Indra Safri, S.Sos.,M.Si

Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, berkat dan segenap karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis”** dengan tepat waktu.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa dan mahasiswi untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Islam Riau.

Selama melakukan penulisan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dari pembaca agar skripsi penelitian ini dapat lebih bermanfaat bagi kita semua.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara moril maupun secara material yang diberikan kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Indra Safri.,S.Sos.,M.Si selaku dosen yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliaan.
2. Bapak Arif Rif'i .,S.Sos.,M.Si selaku kepala program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak pimpinan PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis serta staf dan karyawan yang membantu penulis.

4. Ibu, DAN Ayah, yang sudah mendidik penulis menjadi baik dan lebih baik lagi dan yang selalu mendoakan anaknya yang terbaik.
5. Teman-teman yang selalu meyemangati dalam pengerjaan Skripsi ini.
6. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang bekepentingan.

Pekanbaru, 10 November 2021

Penulis

Januar Ramadhan Sinaga





## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
SK PENGUJI .....	iv
BERITA ACARA.....	v
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>10</b>
A. Studi Kepustakaan .....	10
1. Konsep Administrasi .....	10
2. Konsep Organisasi .....	11
3. Konsep Lingkungan Organisasi .....	14
4. Konsep Manajemen .....	18
5. Konsep Manajemen Pemasaran .....	19

6. Penelitian Terdahulu.....	22
B. Hipotesis.....	23
C. Kerangka Pikir .....	24
D. Konsep Operasional .....	25
E. Operasional Variabel .....	27
F. Teknik Pengukuran .....	28
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Tipe Penelitian .....	35
B. Lokasi Penelitian .....	35
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Teknik Penarikan Sampel .....	37
E. Jenis dan Sumber Data .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data .....	38
<b>BAB VI : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	40
B. Visi dan Misi .....	42
C. Struktur Organisasi .....	42
D. Fungsi dan Tugas Organisasi .....	43
E. Sumber Daya Organisasi.....	50
F. Fasilitas Layanan Organisasi.....	51
<b>BAB V : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Identitas Responden .....	52
1. Jenis Kelamin Responden .....	52
2. Kelompok Usia Responden .....	53
3. Pekerjaan Responden.....	54
4. Tingkat Pendidikan Responden .....	55
B. Analisis Lingkungan Organisasi Pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	56
1. Lingkungan Internal .....	56

a. SDM ( <i>Human Resources</i> ) .....	57
b. Uang ( <i>Financial</i> ) .....	59
c. Manajemen ( <i>Management</i> ) .....	61
d. Pasar ( <i>Market</i> ) .....	63
e. Sistem Informasi ( <i>Information System</i> ) .....	66
f. Litbang ( <i>Development</i> ) .....	69
2. Lingkungan Eksternal .....	73
a. Konsumen .....	74
b. Pemasok .....	76
c. Pemerintah .....	78
d. Serikat Pekerja .....	81
e. Pesaing .....	83
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Dealer Yang Menjual Produk Sepeda Motor Selain PT. Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	7
II.1 : Penelitian Terdahulu .....	22
II.2 : Operasional Variabel Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	27
II.3 : Pengukuran Skala Likert .....	28
II.4 : Rentang Interval Variabel Lingkungan Organisasi .....	29
II.5 : rentang interval indikator internal .....	30
II.6 : rentang interval indikator eksternal .....	31
II.7 : rentang interval sub indikator internal .....	32
II.8 : rentang interval sub indikator eksternal .....	33
III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel .....	36
IV.1 : Jabatan dan Jumlah karyawan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	50
V.1 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Lingkungan Organisasi PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	52
V.2 : Keadaan Responden Berdasarkan Kelompok Usia di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	53
V.3 : Keadaan Responden Berdasarkan Keadaan Pekerjaan di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	54

V.4 : Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	55
V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.....	57
V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Finansial pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	59
V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Manajemen pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	61
V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Pasar pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis.....	64
V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Sistem Informasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis .....	67
V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Litbang pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis .....	70
V.11 : rekapitulasi Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Indikator Lingkungan Organisasi Internal Internal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis.....	72

V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Konsumen pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis .....	74
V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Pemsok pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis .....	77
V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Pemerintah pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis .....	79
V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Serikat Pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis .....	81
V.16 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Pesaing pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis .....	84
V.17 : rekapitulasi Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Indikator Lingkungan Organisasi Internal Internal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Di Kecamatan Kandis.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II. 1 : Lingkungan Bisnis .....	16
II. 2 : Kerangka Pikir tentang Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	25
II. 1 : Struktur Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Wawancara Penelitian
2. Kuesioner Penelitian
3. Rekapitulasi dan Jawaban Responden
4. Dokumentasi





## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau  
Peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Januar Ramadhan Sinaga  
NPM : 177210371  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Jemjang Pendidikan : Strata Satu (1)  
Judul Skripsi : Analisis Lingkungan Oganisasi pada PT. Capella  
Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai atau mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas tersebut, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Dengan demikian ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 November 2021  
Pelaku Pernyataan

Januar Ramadhan Sinaga

# ANALISIS LINGKUNGAN ORGANISASI PADA PT. CAPELLA DINAMIK NUSANTARA DI KECAMATAN KANDIS

## ABSTRAK

Oleh : Januar Ramadhan Sinaga

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan lingkungan organisasi PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Lingkungan organisasi terbagi menjadi dua yaitu lingkungan organisasi internal dan lingkungan organisasi eksternal, lingkungan organisasi eksternal dibagi menjadi dua yaitu lingkungan eksternal aksi secara langsung dan lingkungan eksternal aksi secara tidak langsung, pada penelitian ini lingkungan eksternal lebih kearah lingkungan eksterna aksi secara langsung. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian survei deskriptik dengan metode penelitian kuantitatif karena penelitian ini mengumpulkan data dan menganalisis data dengan cara melakukan pengamatan ditempat penelitian yaitu dengan jumlah 30 responden. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Insidental Sampling* adalah teknik penentuan saampel berdasarkan kebutulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila orang yang dipandang yang bersangkutan layak dijadikan sebagai sumberdata. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik wawancara, teknik kuisioner, observasi, teknik dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan organisasi internal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan kandis. dikategorikan baik dengan jumlah skor 477 dari keseluruhan reekapitulasi tanggapan responden atau jawaban responden sedangkan lingkungan organisasi eksternal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan baik dengan jumlah skor 377 dari keseluruhan rekapitulasi tanggapan responden atau jawaban responden. Berdasarkan hasil wawancara tentang lingkungan organisasi internal dan lingkungan organisasi eksternal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan kandis dikategorikan baik dikarenakan sistem yang digunakan sudah tersteruktur.

Kata kunci : Lingkungan Organisasi

# ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT AT PT. CAPELLA DYNAMIC NUSANTARA HONDA IN KANDIS DISTRICT

## ABSTRACT

By : Januar Ramadhan Sinaga

This study aims to analyze and explain the organizational environment at PT. Capella Dinamik Nusantara Honda in Kandis District. The organizational environment is divided into two, namely the internal organizational environment and the external organizational environment, the external organizational environment is divided into two, namely the external environment of direct action and the external environment of indirect action, in this study the external environment is more directed towards the external environment of direct action. The type of research used is a descriptive survey research type with quantitative research methods because this study collects data and analyzes data by observing at the research site, with a total of 30 respondents. The sampling technique used in this research is using the Incidental Sampling sampling technique, which is a technique based on necessity, that is, anyone who coincidentally meets a researcher can be used as a sample, if the person who is considered to be the person concerned is suitable as a source of data. Data collection techniques in this study are interview techniques, questionnaire techniques, observation, documentation techniques. The results of this study indicate that the internal organizational environment at PT. Capella Dinamik Nusantara Honda in Kandis District is categorized as good with a total score of 477 from the overall recapitulation of respondents' responses or respondents' answers, while the external organizational environment at PT. Capella Dinamik Nusantara Honda in Kandis District is categorized as good with a total score of 377 from the overall recapitulation of respondents' responses or respondents' answers. Based on the results of interviews about the internal organizational environment and external organizational environment at PT. Capella Dinamik Nusantara Honda in Kandis District is categorized as good because the system used is structured.

Keywords: Organizational Environment

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan, baik yang bergerak di bidang produk ataupun jasa, mempunyai tujuan untuk tetap hidup dan berkembang. Kondisi pertumbuhan bisnis sekarang ini cukup tinggi, dimana dapat dilihat dari tumbuhnya perusahaan-perusahaan dengan produk yang sejenis sebagai pesaing, sehingga akan terjadi persaingan dalam memperebutkan pangsa pasar dan konsumen. Dalam hal ini perusahaan hendaknya mengetahui pasar, dimana produk atau jasa yang di produksi akan di tawarkan atau di pasarkan.

Tujuan tersebut dapat dicapai dengan usaha mempertahankan dan meningkatkan keuntungan atau laba perusahaan. Usaha yang umum dilakukan untuk meningkatkan laba perusahaan yaitu dengan mencari dan membina pelanggan, serta usaha menguasai pasar. Usaha tersebut tidak lepas dari peranan bagian pemasaran perusahaan dalam melakukan strategi yang bagus untuk dapat menggunakan kesempatan atau peluang yang ada dalam pemasaran, sehingga posisi perusahaan di pasar dapat di pertahankan sekaligus ditingkatkan.

Strategi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dimana strategi merupakan suatu cara mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Menurut Swastha strategi adalah serangkaian rancangan besar yang menggambarkan bagaimana sebuah perusahaan harus beroperasi untuk mencapai tujuan. Strategi tidak lepas dari peranan lingkungan organisasi, dimana lingkungan organisasi

dapat berpengaruh dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Lingkungan organisasi terbagi menjadi dua yaitu:

1. Lingkungan internal
2. Lingkungan eksternal

Lingkungan internal adalah faktor yang mempengaruhi dari dalam organisasi, Adapun faktor internal yang mempengaruhi yaitu pemilik, dewan direksi, pekerja, *human resources* (SDM), financial (uang), *management* (manajemen), *market* (pasar), infrastruktur, *information system* (sistem informasi), *research and development* (litbang), *manufacturing*. Mulyadi (2015:12).

Lingkungan eksternal adalah faktor yang mempengaruhi dari luar organisasi. Lingkungan eksternal sendiri dapat dibagi 2 yaitu elemen aksi langsung dan elemen aksi tidak langsung. Elemen aksi tidak langsung yaitu politik, ekonomi, hukum, sosial budaya, teknologi. Elemen aksi langsung disebut stake holder atau pihak-pihak berkepentingan seperti konsumen, pemasok, pemerintah, serikat pekerja, pesaing . (Shane, 2003:120). Dalam hal ini penelitian lebih berfokus pada elemen aksi langsung, yaitu:

1. Konsumen

Adalah elemen yang memiliki kedudukan sangat penting dalam organisasi. Hal ini karena konsumen adalah pengguna utama dari produk atau jasa yang dihasilkan suatu organisasi.

## 2. Pemasok

Adalah pihak yang menyediakan bahan baku atau input/masukan bagi suatu organisasi yang akan menghasilkan jasa atau produk sebagai suatu output atau keluaran.

## 3. Pemerintah

Berperan sebagai pengawas, regulator, dan pendorong dunia usaha. Dalam doktrin *laissez-faire*, peran campur tangan pemerintah diminta dibatasi yaitu hanya dalam hal regulator atau perumus perundang-undangan, agar iklim pasar bebas dapat terbentuk secara alami.

## 4. Serikat pekerja

Adalah elemen yang berfungsi menampung aspirasi para karyawan. Adanya serikat pekerja membuat posisi tawar karyawan terhadap perusahaan semakin kuat.

## 5. Pesaing

Pesaing atau kompetitor adalah organisasi lain yang juga menawarkan produk atau jasa yang sama atau berlainan kepada para pelanggan. Produk atau jasa tersebut dapat saja berlainan dengan produk organisasi kita. Namun apabila memiliki pengaruh menarik minat membeli daripada para pelanggan kita, maka organisasi tersebut dapat digolongkan sebagai pesaing.

Untuk mewujudkan strategi dari perusahaan tersebut maka diperlukan sistem administrasi yang baik. Menurut Robbins dalam Silalahi (1989:9) Administrasi adalah keseluruhan proses aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang.

Selanjutnya menurut Siagian (2003:3) administrasi ialah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Definisi konsep organisasi Menurut Nurmansyah (2016:1) ialah sekelompok orang yang bekerjasama dengan sistem peranan yang menunjukkan interaksi satu sama lain dalam mencapai suatu tujuan.

Manajemen adalah suatu proses khas, yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya.

Hasibuan (2014:10) Menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pemasaran menurut Kotler dan Amstrong (2016:27) adalah sebuah proses sosial manajerial, dimana individu-individu dan kelompok-kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan, melalui penciptaan dan pertukaran produk serta nilai dengan pihak lain. Adapun tujuan dari pemasaran adalah untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen agar produk atau jasa sesuai bagi konsumen sehingga produk atau jasa tersebut dapat

terjual dengan sendirinya. Oleh karena itu pemasar dituntut untuk dapat memahami permasalahan pokok di bidangnya. Dapat memberikan gambaran yang jelas dan terarah tentang apa yang dilakukan perusahaan dan menyusun strategi agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

Strategi mempunyai peranan penting untuk mencapai keberhasilan usaha, oleh karena itu bidang pemasaran berperan besar dalam merealisasikan rencana usaha. Hal ini dapat dilakukan, jika perusahaan ingin mempertahankan dan meningkatkan penjualan produk atau jasa. Dengan melakukan penerapan strategi pemasaran yang akurat melalui pemanfaatan peluang dalam meningkatkan penjualan, sehingga posisi atau kedudukan perusahaan di pasar dapat ditingkatkan atau dipertahankan. Strategi pemasaran harus dapat memberi gambaran yang jelas dan terarah tentang kegiatan yang akan dilakukan perusahaan dalam memaksimalkan setiap kesempatan atau peluang pada beberapa pasar sasaran. Dalam hal ini strategi pemasaran tidak lepas dari peranan lingkungan organisasi baik internal maupun eksternal.

Dalam melakukan kegiatan pemasaran ada beberapa tujuan yang akan di capai baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Dalam jangka pendek biasanya untuk menarik konsumen terutama untuk produk baru diluncurkan, sedangkan jangka panjang dilakukan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah ada agar tetap eksis.

Guna mencapai tujuan tersebut perusahaan harus bisa menarik perhatian para konsumen melalui produk yang ditawarkannya. Ini dapat dilakukan dengan cara menganalisis lingkungan organisasi dengan melakukan promosi. Promosi



bisa dilakukan dengan mengikuti pameran dan melalui media seperti majalah, koran, tv, radio, dan internet.

PT. Capella Dinamik Nusantara merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Capella Medan. Khusus untuk menangani pemasaran sepeda motor Honda di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan Riau. Selain menyalurkan Sepeda Motor Honda melalui jaringan dealer, PT. Capella Di namik Nusantara juga menjual sepeda motor Honda langsung ke konsumen, Customer Group, Instansi melalui kantor cabang/kantor pemasaran.

Dengan pilihan *type* dan model yang lengkap, jaringan purna jual atau yang dikenal sebagai AHASS (Astra Honda Authorizes Service Station) siap untuk memberikan pelayanan servis yang terbaik kepada konsumen dengan mekanik-mekanik yang telah terlatih dan menempuh pendidikan formal sebagai mekanik ASTRA Honda, suku cadang asli Honda juga mudah didapatkan di Outlet / Part Shop. Dealer suku cadang asli khusus Honda yaitu HEPS (Honda Exclusive Part Shop) juga diciptakan untuk memudahkan konsumen mendapatkan suku cadang yang terjamin keasliannya.

PT. Capella Dinamik Nusantara menitik beratkan kepada Kepuasan Pelanggan dengan design Showroom Standar Modern, kebersihan yang terjaga dan pelayanan yang ramah kepada setiap counter penjualan.

Untuk mengakomodasi kebutuhan konsumen sepeda motor Honda secara kredit, Kantor Cabang/Kantor Pemasaran, juga jaringan dealer kami melayani penjualan kredit dengan suku bunga yang kompetitif, biaya administrasi yang

rendah dan pelayanan *survey* yang cepat melalui kredit dana sendiri dan lembaga keuangan.

Dengan memiliki keunggulan komparatif yang tidak tertandingi oleh produk sepeda motor lainnya, Honda tetap menjadi produk sepeda motor yang paling banyak diminati oleh konsumen. Salah satunya pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

Berdasarkan hasil prasurvei terdapat beberapa dealer produk sepeda motor di Kecamatan Kandis selain PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Sebagai berikut :

**Tabel 1.1 ; Dealer yang Menjual Produk Sepeda Motor Selain PT. Capella Dinamika Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Nama	Alamat	Produk (Merek)
1.	PT. Aspacindo Kedoton Motor	Jalan Lintas Pekanbaru – Duri Km.72	Sepeda Motor (Yamaha)
2.	PT. Greentech Cakrawala Motorindo	Jalan Lintas Pekanbaru – Duri Km. 72	Sepeda Motor (Kawasaki)

*Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.*

Berdasarkan table 1 diatas dapat diketahui dealer yang menjual produk sepeda motor selain PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yaitu PT. Aspacindo Kedoton Motor yang menjual sepeda motor merek Yamaha dan PT. Greentech Cakrawala Motorindo yang menjual sepeda motor merek Kawasaki.

Berdasarkan hasil observasi terhadap perusahaan PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis didapati fenomena seperti :

1. Persaingan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sangat ketat dikarenakan terdapat kompetitor-kompetitor yang menjual produk sepeda motor selain PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dengan tujuan yang sama yaitu menarik minat konsumen dalam membeli produk sepeda motor.

Berdasarkan latar belakang masalah yang di paparkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**ANALISIS LINGKUNGAN ORGANISASI PADA PT. CAPELLA DINAMIK NUSANTARA HONDA DI KECAMATAN KANDIS**”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan pokok yaitu: “Bagaimana lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis?”

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis memiliki tujuan penelitian yaitu: “Untuk menganalisis dan menjelaskan lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.”

#### **D. Manfaat Penelitian**

Disamping itu tujuan penelitian yang telah di sampaikan diatas, penulis mengharapkan agar peneliti ini memberikan suatu bentuk manfaat seperti berikut ini:

1. Guna Teoritis, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk sarana informasi dan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan terhadap pengelolaan pemasaran melalui aspek lingkungan organisasi.
2. Guna Praktis, dapat digunakan sebagai sarana penerapan ilmu dalam bidang pemasaran yang diperoleh pada masa perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan ini.
3. Guna Akademis, dapat dijadikan pedoman maupun referensi bahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan lanjut bagi lembaga pendidikan terkait bidang pemasaran yang membahas lingkungan organisasi.



## BAB II

### STUDI KELAYAKAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan secara kerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila secara frontal dalam organisasi maka proses kerjasama tersebut dalam upaya mewujudkan organisasi.

Menurut Robbins dalam Silalahi (1989:9) Administrasi adalah keseluruhan proses aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang.

Menurut Siagian (2003:3) Administrasi ialah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Definisi tersebut memberikan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Administrasi adalah sebagai seni, yaitu suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak diketahui.
2. Administrasi mempunyai unsur tertentu yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.
3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama dengan timbulnya peradaban manusia.

Dari beberapa pengertian para ahli diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi adalah suatu bentuk kerjasama antara dua orang atau lebih yang dilakukan dalam suatu organisasi dalam usaha menetapkan sasaran dan untuk mencapai tujuan tertentu.

## 2. Konsep Organisasi

Dalam masa hidupnya orang lebih banyak berada dalam saling pengaruh dengan orang dari pada menyendiri. pada dasarnya orang tidak dapat hidup sendiri. Hampir sebagian besar tujuannya hanya dapat dipengaruhi apabila yang bersangkutan berhubungan dengan orang lain. Hal ini disebabkan karena orang menghadapi keterbatasan-keterbatasan dalam usaha mencapai tujuannya.

Menurut Nurmansyah (2016:1) organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dengan sistem peranan yang menunjukkan interaksi satu sama lain dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut wursanto; pada dasarnya pengertian organisasi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

### 1. Organisasi dalam arti statis

Organisasi dalam arti statis berarti melihat organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak/ diam, Berarti melihat organisasi itu seperti yang tergambar dalam bagan yang beraneka ragam.

Ada beberapa macam pandangan tentang organisasi dalam arti statis, antara lain sebagai berikut:

a. Organisasi dipandang sebagai wadah atau sebagai alat (*tool*) yang berarti:

1. Organisasi sebagai alat pencarian yang ditetapkan sebelumnya.
2. Organisasi merupakan wadah daripada sekelompok orang (*group of people*) yang mengadakan kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.
3. Organisasi sebagai wadah atau tempat dimana administrasi dan manajemen dijalankan yang memungkinkan administrasi dan manajemen itu bergerak sehingga memberi bentuk pada administrasi dan manajemen.
4. Organisasi dipandang sebagai jaringan dari hubungan kerja yang bersifat formal seperti yang tergambar dalam suatu bagan dengan mempergunakan kontak-kontak yang beraneka ragam. Kontak-kontak tersebut memberikan gambaran-gambaran tentang kedudukan atau jabatan yang harus diisi oleh orang-orang yang memenuhi persyaratan sesuai dengan fungsi masing-masing.
5. Organisasi dipandang sebagai saluran hirarki kedudukan atau jabatan yang ada yang menggambarkan secara jelas tentang garis wewenang, garis komando, dan garis tanggung jawab.

Secara singkat dapat dikatakan bahwa organisasi dalam arti statis merupakan wadah atau tempat kegiatan administrasi dan manajemen berlangsung dengan gambaran yang jelas tentang saluran hirarki daripada kedudukan, jabatan, wewenang, garis komando, dan tanggung jawab.

## 2. Organisasi dalam arti dinamis

Organisasi dalam arti dinamis berarti memandang organisasi sebagai suatu organ yang hidup, suatu organisme yang dinamis. Artinya memandang suatu organisasi tidak hanya dari segi bentuk dan wujudnya tetapi juga melihat dari segi isinya. Isi dari pada organisasi itu adalah sekelompok orang-orang yang melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan Bersama. Dengan kata lain organisasi dalam arti dinamis berarti menyoroti aktivitas atau kegiatan yang ada dalam organisasi, serta segala macam aspek yang berhubungan dengan usaha pencapaian tujuan yang hendak dicapai.

Menurut James D. Mooney (2015:4) Organisasi timbul bilamana orang-orang bergabung dalam usaha mereka untuk mencapai tujuan Bersama.

Menurut stoner (2015:4) Organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui nama orang-orang dibawah pengarahan pimpinan mengejar tujuan Bersama.

Menurut Hasibuan (2007:5) Organisasi merupakan suatu sistem perserikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Atau lebih dikenal dengan tingkatan manajemen dalam organisasi yang terdiri dari top manajemen, leader manajemen dan lower manajemen.

Menurut Massic Zulkifli, (2005:25) Organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota,



menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatakan aktivitas-aktivitas kearah tujuan bersama.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi memiliki unsur-unsur yang terdiri dari sekelompok orang, dua atau lebih, adanya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, adanya peranan masing-masing orang, adanya interaksi antara mereka, dan adanya interaksi diantara mereka, dan adanya tujuan yang akan dicapai.

### 3. Konsep Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi adalah segala sesuatu yang dapat mempengaruhi kelangsungan, eksistensi, keberadaan, dan lain-lain. yang menyangkut organisasi baik dari dalam maupun dari luar. organisasi dalam menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan tidak lepas dari lingkungan. Organisasi merupakan suatu wadah dan sistem sosial untuk memproses masukan (input) menjadi keluaran (output). Input merupakan faktor-faktor produksi atau sumber daya-sumber daya seperti bahan baku, pegawai, uang dan energi yang diproses dalam organisasi untuk menghasilkan barang atau jasa. Ketersediaan sumber sumber daya seperti bahan baku, pegawai, dan uang dan energi yang diproses dalam organisasi untuk menghasilkan barang atau jasa. Ketersediaan sumber daya-sumber daya tersebut dapat diperoleh dari luar organisasi itu sendiri (*self sufficient*) maupun berdiri sendiri (*self contained*). Organisasi berfungsi sebagai transformasi dari input menjadi output, dalam proses ini input dan output merupakan lingkungan luar dari organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan organisasi terdiri dari dua faktor yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal berpengaruh besar

terhadap kemajuan atau kegagalan organisasi dalam upaya mencapai tujuan. Adapun faktor yang mempengaruhi yaitu faktor konsumen, pemasok, pemerintah, serikat pekerja, pesaing. Adapun faktor internal yang mempengaruhi yaitu pemilik, dewan direksi, pekerja, *human resources* (SDM), financial (uang), *management* (manajemen), *market* (pasar), *information system* (sistem informasi), *research and development* (litbang), *manufacturing*. Deddy Mulyadi (2015:12).

Kegiatan bisnis merupakan sistem yang berhubungan erat dengan lingkungan sekitarnya. Dalam konsep ini bisnis sebagai suatu sistem organisasi menjadi suatu kesatuan dengan sistem lain, yaitu lingkungan yang melingkupinya. Organisasi berada dalam sebuah lingkungan. lingkungan dapat menjadi faktor yang mendukung maupun menghambat organisasi. Disisi lain kegiatan organisasi juga akan mengubah lingkungan. sebaliknya, lingkungan juga akan mendorong perubahan pada organisasi. Pada dasarnya ada dua lingkaran yang berpengaruh terhadap aktivitas bisnis, yaitu lingkungan kerja dan lingkungan sosial. Organisasi bisnis berada dalam suatu lingkungan bisnis yang mempengaruhi aktivitas bisnisnya, yang terdiri atas konsumen, pemasok, pemerintah, serikat pekerja, pesaing, seperti ditunjukkan pada gambar II.1 Soeryanto (2010:20).

## II. 1. Gambar: Lingkungan Organisasi



Sumber : Soeryanto (2010:20).

Lingkungan organisasi adalah semua elemen didalam maupun diluar organisasi yang dapat mempengaruhi sebagian atau keseluruhan suatu organisasi. Terdapat dua jenis klarifikasi lingkungan yakni lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal yang berpengaruh langsung dalam organisasi meliputi pegawai, pimpinan, peralatan, dan perlengkapan kerja. Lingkungan eksternal dibagi dua yaitu yang berpengaruh langsung dan tidak langsung. Lingkungan eksternal langsung adalah unsur-unsur yang berpengaruh langsung terhadap organisasi, yang terdiri dari pesaing (*competitors*), penyedia (*suppliers*), langganan (*customers*), Lembaga keuangan (*financial institutions*), pasar tenaga kerja (*labour supply*), dan perwakilan-perwakilan pemerintah. Sedangkan lingkungan eksternal tidak langsung meliputi berbagai faktor antara lain kondisi ekonomi, politik, hukum, sosial budaya, demografi, teknologi, dan

kondisi global yang mungkin mempengaruhi organisasi. Lingkungan internal perusahaan merupakan kekuatan-kekuatan yang ada dalam organisasi itu sendiri dan memiliki sifat yang dapat dikontrol oleh manajemen (Harold E, 2009:37).

Lingkungan kerja memasukan semua elemen yang relevan dan memengaruhi organisasi secara langsung. Elemen-elemen tersebut dapat berupa pemerintah, pemasok, karyawan, konsumen, pesaing, dan yang lain. Sementara itu lingkungan sosial meliputi tekanan-tekanan umum yang mempengaruhi secara luas, misalnya tekanan dibidang ekonomi, teknologi, politik, hukum, dan sosial budaya. Tekanan ini sering berpengaruh terutama pada keputusan jangka panjang organisasi (Shane, 2003;120).

1. Konsumen

Adalah elemen yang memiliki kedudukan sangat penting dalam organisasi. Hal ini karena konsumen adalah pengguna utama dari produk atas jasa yang dihasilkan suatu organisasi.

2. Pemasok

Adalah pihak yang menyediakan bahan baku atau input/masukan bagi suatu organisasi yang akan menghasilkan jasa atau produk sebagai suatu output atau keluaran.

3. Pemerintah

Berperan sebagai pengawas, regulator, dan pendorong dunia usaha. Dalam doktrin *laissez-faire*, peran campur tangan pemerintah diminta

dibatasi yaitu hanya dalam hal regulator atau perumus perundang-undangan, agar iklim pasar bebas dapat terbentuk secara alami.

#### 4. Serikat pekerja

Adalah elemen yang berfungsi menampung aspirasi para karyawan. Adanya serikat pekerja membuat posisi tawar karyawan terhadap perusahaan semakin kuat.

#### 5. Pesaing

Pesaing atau kompetitor adalah organisasi lain yang juga menawarkan produk atau jasa yang sama atau berlainan kepada para pelanggan. Produk atau jasa tersebut dapat saja berlainan dengan produk organisasi kita. Namun apabila memiliki pengaruh menarik minat membeli daripada para pelanggan kita, maka organisasi tersebut dapat digolongkan sebagai pesaing.

#### 4. Konsep Manajemen

Menurut Afandi (2018:1) Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia atau kepegawaian (staffing), pengarahan dan kepemimpinan (leading), dan pengawasan (controlling). Manajemen adalah suatu proses khas, yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya.

Hasibuan (2014:10) Menjelaskan bahwa manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk menapai suatu tujuan tertentu.

Sehingga berdasarkan kedua definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

### **5. Konsep Manajemen Pemasaran**

Menurut American Marketing Association (2007:42) Pemasaran adalah aktivitas, serangkaian institusi, dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, dan mempertukarkan tawaran (offering) yang bernilai bagian pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum.

Menurut Vankates dan Fenalaza (2006:41) Pemasaran adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk menstimulasi permintaan atas produk atau jasa dan memaksimalkan bahwa produk dijual dan disampaikan kepada para pelanggan.

Menurut Boone dan Kurtz (2005:51) Pemasaran adalah suatu proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, harga, promosi, dan distribusi atas ide, barang, jasa, organisasi, dan peristiwa untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang akan memasukan bagian tujuan perorangan dan organisasi. Setelah perubahan mengetahui kondisi pasar biasanya melalui riset pasar, perusahaan kemudian melakukan segmentasi pasar, yakni membagi pasar berdasarkan kelompok yang homogen atau berdasarkan kategori tertentu,

misalkan berdasarkan manfaat, perilaku pembeli, atau gaya hidup (lifestyle) konsumen. Sesudah itu perusahaan akan membuat target pasar. Nantinya perusahaan akan memusatkan perhatian dan usaha pada salah satu segmen yang dipandang paling potensial. Jika sudah berhasil, biasanya perusahaan akan memposisikan diri (positioning). Positioning merupakan langkah perusahaan guna membentuk dan menanamkan citra (image) yang berbeda di mata konsumen terhadap produk perusahaan yang menjadi faktor pembeda dengan perusahaan pesaing, baik secara relative maupun absolut.

Menurut Miller dan Layton (2000:41) Pemasaran merupakan sistem total aktivitas bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memasukan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional.

Menurut Dayle (2000:41) Pemasaran merupakan manajemen yang berupaya memaksimalkan laba (retruns) bagi pemegang saham dengan jalan menjalin relasi dengan pelanggan utama (valued customers) dan menciptakan keunggulan kompetitif.

Menurut Maldrum (2000:41) Pemasaran adalah proses bisnis yang berusaha meyelarakan antara sumber daya manusia, finansial dan fisik organisasi dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dalam konteks strategi kompetitif.

Menurut Kotler dan Susanto (2000:43) Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manejerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan

keinginan sesuatu yang bernilai satu sama lain. Definisi ini berdasarkan pada konsep inti pemasaran: kebutuhan, keinginan dan permintaan, produk nilai, biaya dan keputusan, pertukaran, dan hubungan, pasar, pemasaran, dan pemasar.

Promosi adalah arus informasi atau persusasi suatu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran (Basu dan Irwan).

Menurut Kotler (2000) Promosi ialah bagian dan proses strategi pemasaran sebagai cara untuk berkomunikasi dengan pasar dengan menggunakan komposisi bauran promosi “promotional mix”.

Dalam melakukan promosi dapat dilakukan dengan cara yaitu:

- a. Promosi fisik
- b. Promosi melalui media cetak
- c. Promosi melalui media digital



## 6. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 : Penelitian Tedahulu

No (1)	Penelitian (2)	Judul (3)	Indikator (4)	Hasil (5)
1	Annisa Lisdayanti (2005)	Pengaruh Lingkungan Bisnis Terhadap Strategi Pemasaran Industri Ritel Minimarket di Kota Bandung	1. Lingkungan Internal 2. Lingkungan Eksternal	Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel lingkungan internal (X1) dan lingkungan eksternal (X2) terhadap strategi pemasaran (Y). Dengan menggunakan alat analisis statistik berupa SPSS 26.0, maka diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut : $\text{Strategi\_Pe} = 9.000 + 0.388\text{Ling\_In} + 0.506\text{Ling\_Eks}$ Dari hasil persamaan regresi berganda tersebut, maka makna yang dapat diinterpretasikan adalah nilai konstanta menyatakan bahwa jika lingkungan internal (X1) dan lingkungan eksternal (X2) adalah sama dengan nol (0) dan bersifat tetap maka keberhasilan dalam membuat strategi pemasaran (Y) adalah sebesar 9.000. Nilai koefisien regresi sub variabel lingkungan internal (X1) dan lingkungan eksternal (X2) bernilai positif yaitu 0.388 dan 0.506. Hasil tersebut mengandung makna bahwa jika terjadi

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				<p>             meningkatkan kemampuan dalam menganalisis terhadap lingkungan internal (X1) dan lingkungan eksternal (X2) satu kesatuan, maka keberhasilan dalam menerapkan strategi pemasaran (Y) juga meningkat, yaitu dengan peningkatan masing-masing sebesar 0.388 dan 0.506. Sehingga dengan demikian, yang harus dilakukan oleh pihak manajemen untuk merumuskan strategi pemasaran (Y) dengan tepat pada industri ritel minimarket di Kota Bandung adalah dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan harus mampu menganalisis seluruh informasi yang didapatkan, baik itu informasi yang berasal dari internal maupun eksternal perusahaan           </p>

Sumber: Olahan Penelitian, 2021

## B. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015:120) Hipotesis merupakan prediksi atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum

didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawab yang empiris dengan data.

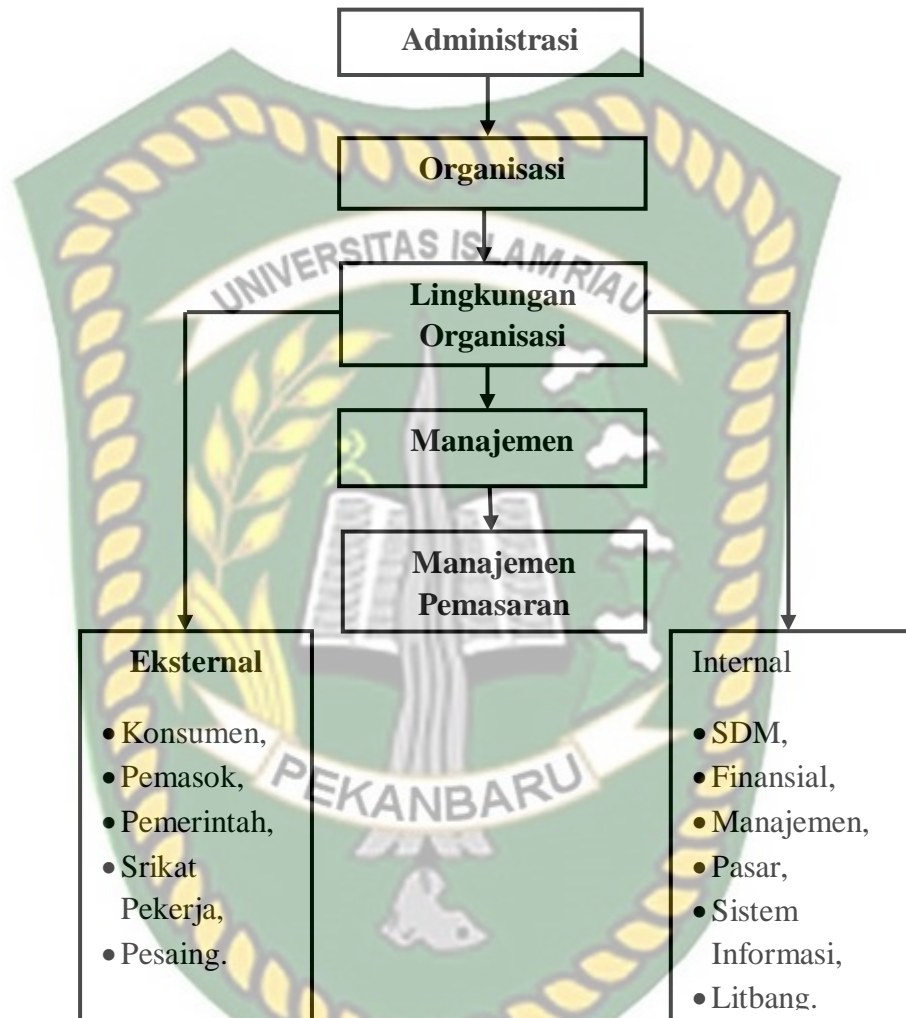
Dari latar belakang dan teori yang dipaparkan maka dapat diangkat suatu hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

*“Diduga terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan Organisasi terhadap PT. Dinamik Nusantara Capella Honda di Kecamatan Kandis”.*

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan sintesis tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan, kemudian dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesis tentang hubungan variabel tersebut yang selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis (Sugiyono, 2009). Hal ini merupakan jaringan hubungan antara variabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan, dan dikolaborasikan dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi (Kuncoro, 2013).

**Gambar II.2 : Kerangka Pikir tentang Pengaruh Lingkungan Organisasi Terhadap Strategi Pemasaran pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis**



*Sumber: Data Olahan Penelitian 2020*

#### **D. Konsep Operasional**

Untuk memperoleh kesamaan pendapat maka perlu dikemukakan batasan mengenai konsep operasional yang digunakan sehubungan dengan tujuan penelitian ini adalah:

1. Administrasi ialah rangkaian aktivitas atau kegiatan kerja sama yang terarah dengan memanfaatkan sarana/prasana yang tersedia didalam

organisasi yang berguna untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

2. Organisasi ialah suatu tempat atau wadah sekelompok orang atau perusahaan dalam melakukan aktivitas untuk mencapai suatu target atau tujuan bersama.
3. Lingkungan Organisasi ialah suatu faktor yang dapat mempengaruhi PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis atau bisnis dalam mencapai suatu tujuan diantaranya:

- a. Faktor Internal

Merupakan suatu faktor dari dalam yang mempengaruhi organisasi atau bisnis itu sendiri, yang mempengaruhi faktor internal ialah pemilik, dewan direksi, pekerja, *human resources* (SDM), financial (uang), *management* (manajemen), *market* (pasar), *information system* (sistem informasi), *research and development* (litbang), *manufacturing* di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis .

- b. Faktor Eksternal

Merupakan suatu faktor dari luar yang mempengaruhi suatu organisasi atau bisnis dalam mencapai suatu tujuan, yang mempengaruhi faktor eksternal ialah konsumen, pemasok, pemerintah, srikat kerja, dan pesaing di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

4. Manajemen ialah suatu ilmu atau seni yang terdiri dari planning, organizing, actuating, dan controlling yang berguna untuk mencapai suatu tujuan dalam suatu organisasi.
5. Manajemen Pemasaran ialah aktivitas, serangkaian institusi, dan proses menciptakan, mengkomunikasikan, dan mempertukarkan tawaran (offering) yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum.
6. PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Kandis merupakan salah satu perusahaan yang menjual sepeda motor merek Honda dengan melalui jaringan dealer, PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Kandis juga menjual sepeda motor Honda langsung ke konsumen, Customer Group, Instansi melalui kantor pemasaran.

#### E. Oprasional Variabel

Dari penjelasan konsep oprasional diatas, maka dapat disajikan oprasional variabel dalam bentuk tabel sehubungan dengan Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Kandis.

**Tabel II.2: Oprasional Variabel Mengenai Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Kandis.**

Konsep (1)	Variabel (2)	Indicator (3)	Sub Indikator (4)
Lingkungan organisasi adalah segala sesuatu yang dapat mempengaruhi kelangsungan, eksistensi, keberadaan, dan lain-lain yang menyangkut organisasi baik dari dalam maupun dari luar.	Lingkungan Organisasi	1. Internal	a. SDM b. Finansial c. Manajemen d. Pasar e. Sistem Informasi f. Litbang
		2. Eksternal	a. Konsumen b. Pemasok c. Pemerintah d. Serikat kerja

(1)	(2)	(3)	(4)
Organisasi dalam menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan tidak lepas dari lingkungan (Deddy Mulyadi, 2015 dan Shane, 2003).			e. Pesaing

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021.

#### F. Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap setiap variabel penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2017:134) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih.

Dengan pengukuran indikator variabel di klasifikasikan menjadi tiga bagian kategori penelitian yaitu baik, cukup baik, kurang baik. Untuk setiap item pertanyaan yang diajukan perindikator variabel, masing-masing alternative jawabannya terdiri dari tiga kategori dengan nilai skor sebagai berikut.

**Tabel II.3 : Pengukuran skala likert**

Pilihan Jawaban	Bobot
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang Baik	1

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Variabel lingkungan organisasi terdiri dari 2 indikator, yaitu eksternal dan internal. Untuk variabel ini penulis mengajukan 11 item pertanyaan kepada pimpinan PT. Capella Dinamik Nusantara di Kecamatan Kandis dan siapa saja

yang bertemu dengan penulis dapat dijadikan responden dengan poin baik yaitu 3, cukup baik yaitu 2, kurang baik yaitu 1.

1. Interval untuk mengetahui variabel Lingkungan Organisasi yaitu:

- a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x interval tertinggi x jumlah repsonden
- b. Skor terendah = jumlah pernyataan x interval terendah x jumlah responden

$$\text{Skor tertinggi} = 11 \times 3 \times 30 = 990$$

$$\text{Skor terendah} = 11 \times 1 \times 30 = 330$$

Rentang interval =

$$\frac{(\text{skor tertinggi}-\text{skor terendah})}{\text{Jumlah kategori skor}} = \frac{(990 - 330)}{3} = 220$$

Jumlah kategori skor 3

**Tabel II.4 : Rentang Interval Variabel Lingkungan Organisasi**

Interval Skor	Kategori Responden
770 – 990	Baik
550 – 770	Cukup Baik
330 – 550	Kurang Baik

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

#### Skala Pengukuran Variabel Lingkungan Organisasi

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai variabel lingkungan organisasi, bernilai 770 – 990.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai variabel lingkungan organisasi, bernilai 550 – 770.



Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai variabel lingkungan organisasi, bernilai 330 – 550.

Untuk indikator internal ini penulis mengajukan 6 item pertanyaan dengan poin baik yaitu 3, cukup baik yaitu 2, kurang baik yaitu 1.

2. Interval untuk mengetahui indikator internal yaitu:

- a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x interval tertinggi x jumlah repsonden
- b. Skor terendah = jumlah pernyataan x interval terendah x jumlah responden

$$\text{Skor tertinggi} = 6 \times 3 \times 30 = 540$$

$$\text{Skor terendah} = 6 \times 1 \times 30 = 180$$

Rentang interval =

$$\frac{(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})}{\text{Jumlah kategori skor}} = \frac{(540 - 180)}{3} = 120$$

**Tabel II.5 : Rentang Interval Indikator Internal**

Interval Skor	Kategori Responden
420 – 540	Baik
300 – 420	Cukup Baik
180 – 300	Kurang Baik

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

#### Skala Pengukuran indikator Internal

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai indikator Internal, bernilai 420 – 540.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai indikator Internal, bernilai 300 – 420.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai indikator Internal, bernilai 180 – 300.

Untuk indikator eksternal ini penulis mengajukan 5 item pertanyaan dengan poin baik yaitu 3, cukup baik yaitu 2, kurang baik yaitu 1.

3. Interval untuk mengetahui indikator eksternal yaitu:

- a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x interval tertinggi x jumlah responden
- b. Skor terendah = jumlah pernyataan x interval terendah x jumlah responden

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 3 \times 30 = 450$$

$$\text{Skor terendah} = 5 \times 1 \times 30 = 150$$

Rentang interval =

$$\frac{(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})}{\text{Jumlah kategori skor}} = \frac{(450 - 150)}{3} = 100$$

Jumlah kategori skor 3

**Tabel II.6 : Rentang Interval Indikator Eksternal**

Interval Skor	Kategori Responden
350 – 450	Baik
250 – 350	Cukup Baik
150 – 250	Kurang Baik

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

#### **Skala Pengukuran Indikator Eksternal**

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai indikator Eksternal, bernilai 350 – 450.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai indikator Eksternal, bernilai 250 – 350.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai indikator Eksternal, bernilai 150 – 250.

Untuk sub indikator internal ini penulis mengajukan 3 item pertanyaan dengan poin baik yaitu 3, cukup baik yaitu 2, kurang baik yaitu 1.

4. Interval untuk mengetahui sub indikator internal yaitu:

- a. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x interval tertinggi x jumlah responden
- b. Skor terendah = jumlah pernyataan x interval terendah x jumlah responden

$$\text{Skor tertinggi} = 3 \times 3 \times 30 = 270$$

$$\text{Skor terendah} = 3 \times 1 \times 30 = 90$$

Rentang interval =

$$\frac{(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})}{\text{Jumlah kategori skor}} = \frac{(270 - 90)}{3} = 60$$

Jumlah kategori skor 3

**Tabel II.7 : Rentang Interval Sub Indikator Internal**

Interval Skor	Kategori Responden
210 – 270	Baik
150 – 210	Cukup Baik
90 – 150	Kurang Baik

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

### Skala Pengukuran Sub Indikator Internal

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai sub indikator Internal, bernilai 210 – 270.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai sub indikator Internal, bernilai 150 – 210.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai sub indikator Internal, bernilai 90 – 150.

Untuk sub indikator eksternal ini penulis mengajukan 3 item pertanyaan dengan poin baik yaitu 3, cukup baik yaitu 2, kurang baik yaitu 1.

5. Interval untuk mengetahui sub indikator eksternal yaitu:

c. Skor tertinggi = jumlah pernyataan x interval tertinggi x jumlah responden

d. Skor terendah = jumlah pernyataan x interval terendah x jumlah responden

$$\text{Skor tertinggi} = 3 \times 3 \times 30 = 270$$

$$\text{Skor terendah} = 3 \times 1 \times 30 = 90$$

Rentang interval =

$$\frac{(\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})}{\text{Jumlah kategori skor}} = \frac{(270 - 90)}{3} = 60$$

Jumlah kategori skor 3

**Tabel II.7 : Rentang Interval Sub Indikator Eksternal**

Interval Skor	Kategori Responden
210 – 270	Baik
150 – 210	Cukup Baik
90 – 150	Kurang Baik

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

### Skala Pengukuran Sub Indikator Eksternal

Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai sub indikator Eksternal, bernilai 210 – 270.

Cukup Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai sub indikator Eksternal, bernilai 150 – 210.

Kurang Baik : Apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuensioner mengenai sub indikator Eksternal, bernilai 90 – 150.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian survei deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif karena peneliti mengumpulkan data dengan menganalisa data dan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data dengan cara melakukan pengamatan ditempat penelitian.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:12).

Tipe penelitian ini digunakan agar dapat mengetahui “ Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis”.

### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang beralamat di Jalan lintas pekanbaru-duri km 72. Adapun yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis jalan lintas pekanbaru-duri km 72 ialah dikarenakan PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan menjadi salah satu dealer honda terbesar dikecamatan kandis selain itu tempat yang dimiliki PT.

Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis ini juga memadai dilihat dari sarana-prasarana yang mendukung, mulai tempat yang bersih, tempat yang mudah dijangkau oleh konsumen, dan stok produk sepeda motor honda yang dijual lengkap dengan berbagai tipe produk sepeda motor honda.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:136). Populasi pada penelitian ini adalah pemimpin pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, SDM (pekerja), dan siapa saja yang bertemu dengan penulis dapat dijadikan populasi.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:90).

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang bersifat mewakili.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Keterangan	Populasi (orang)	Sampel (orang)
1	Pimpinan	1	-
2	Karyawan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	32	30
	<b>Total</b>	1	30

*Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.*

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini yang bersifat mewakili ditetapkan 30 responden pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Diperoleh sampel sebanyak 30 orang tersebut sudah cukup representatif atau mewakili untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian

ini penetapan sampel berdasarkan pada pendapat Roscoe dalam buku *Research Methods for Business* (dalam Sugiyono, 2017;155) menyatakan bahwa ukuran sampel dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500. Sedangkan pemimpin pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dijadikan sebagai informasi dalam penelitian ini.

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Insidental Sampling*. *Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang bersangkutan layak digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2015;175).

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah para konsumen yang membeli sepeda motor merek Honda pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer, yaitu data yang penulis peroleh langsung dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner dan observasi yang biasa dilakukan peneliti (Umar, 2003;41-42). Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner dan hasil wawancara dari responden, serta observasi di lapangan.



b. Data sekunder, yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari sumbernya yang mampu memberikan informasi terkait dengan penelitian, yaitu data penjualan dan gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan, aktifitas perusahaan dan data-data lainnya. Selain itu, peneliti juga mengambil data-data yang relevan dari buku-buku literatur dan internet.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibutuhkan peneliti sebagai rujukan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus penelitian. Dalam hal ini pengambilan data dikumpulkan dengan cara sebagai berikut:

1. Teknik Interview (Wawancara)

Yaitu penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis tentang Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang dijadikan oleh penulis sebagai alat bantu untuk mewawancarai pemimpin perusahaan untuk memperoleh data dan informasi.

2. Teknik Kuisioner

Yaitu suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan tertulis kepada pemimpin perusahaan, karyawan dan konsumen menyangkut masalah yang diteliti untuk diisi sesuai alternatif jawaban yang telah

disediakan, untuk menggali informasi tentang Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

### 3. Teknik observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan pengamatan mengenai Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis secara langsung oleh penulis terhadap konsumen dimana objek penelitian dilapangan tempat penelitian dilaksanakan, sehingga data yang dikumpulkan lebih lengkap.

### 4. Teknik Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data tidak langsung yang ditujukan pada subjek penelitian, melalui dokumen seperti target penjualan dan lainnya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang ada pada perusahaan yang relevan untuk menyusun deskriptif wilayah penelitian bahan bukti, dan bahan analisa.

## BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

### A. Sejarah Berdirinya PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Kandis

Riau adalah salah satu Provinsi yang terletak pulau Sumatera, yang merupakan salah satu kawasan yang letaknya sangat strategis. Riau juga memiliki kekayaan alam yang melimpah, yaitu minyak. Riau memiliki aset yang sangat penting dalam laju perkebang perekonomian Indonesia. Pada saat sekarang ini setiap orang berhak mengelola apapun yang bisa manjadi ladang bisnis.

Salah satu contohnya perusahaan yang bergerak pada perdagangan kendaraan sepeda motor merk Honda. Perusahaan ini bernama “ PT. Capella Dinamik Nusantara” didirikan pada tanggal 05 Maret 2003,yang sekarang dipimpin oleh Bapak Suroho dengan jumlah karyawan 32 Orang. PT. Capella Dinamik Nusantara yang beralamat di Kabupaten Siak Kecamatan Kandis.

PT. Capella Dinamik Nusantara sendiri merupakan salah satu jaringan yang menjual Honda Genuine Part dan AHM Oil yang melayani penjualan unit baik secara Cash maupun Kredit yang didukung oleh perusahaan pembayaran dan bengkel resmi atau yang lebih dikenal AHASS (Astra Honda Authorized Service Station)

PT. Capella Dinamik Nusantara merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Capella Medan. Khusus untuk menangani pemasaran sepeda motor Honda di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan Riau. Selain menyalurkan Sepeda Motor Honda melalui jaringan dealer, PT. Capella Dinamik Nusantara

juga menjual sepeda motor Honda langsung ke konsumen, Customer Group, Instansi melalui kantor cabang/kantor pemasaran.

Dengan pilihan *type* dan model yang lengkap, jaringan purna jual atau yang dikenal sebagai AHASS (Astra Honda Authorizes Service Station) siap untuk memberikan pelayanan servis yang terbaik kepada konsumen dengan mekanik-mekanik yang telah terlatih dan menempuh pendidikan formal sebagai mekanik ASTRA Honda, suku cadang asli Honda juga mudah didapatkan di Outlet / Part Shop. Dealer suku cadang asli khusus Honda yaitu HEPS (Honda Exclusive Part Shop) juga diciptakan untuk memudahkan konsumen mendapatkan suku cadang yang terjamin keasliannya.

PT. Capella Dinamik Nusantara menitikberatkan kepada Kepuasan Pelanggan dengan design Showroom Standar Modern, kebersihan yang terjaga dan pelayanan yang ramah kepada setiap counter penjualan.

Untuk mengakomodasi kebutuhan konsumen sepeda motor Honda secara kredit, Kantor Cabang/Kantor Pemasaran, juga jaringan dealer kami melayani penjualan kredit dengan suku bunga yang kompetitif, biaya administrasi yang rendah dan pelayanan *survey* yang cepat melalui kredit dana sendiri dan lembaga keuangan.

Dengan memiliki keunggulan komparatif yang tidak tertandingi oleh produk sepeda motor lainnya, Honda tetap menjadi produk sepeda motor yang paling banyak diminati oleh konsumen. Salah satunya pada PT. Dinamik Nusantara Capella Honda di Kecamatan Kandis.

## B. Visi dan Misi PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Kandis

Visi dan misi

“Menjadi pemimpin pasar sepeda motor dalam distribusi, penjualan dan pelayanan purna jual”.

Nilai inti : (S P I R I T)

S istem manajemen yang efisien dan efektif.

P rioritas kepuasan konsumen.

I ntegritas.

R esponsibilitas.

I novasi untuk terus belajar dan berkembang.

T erbaik dalam bidangnya.

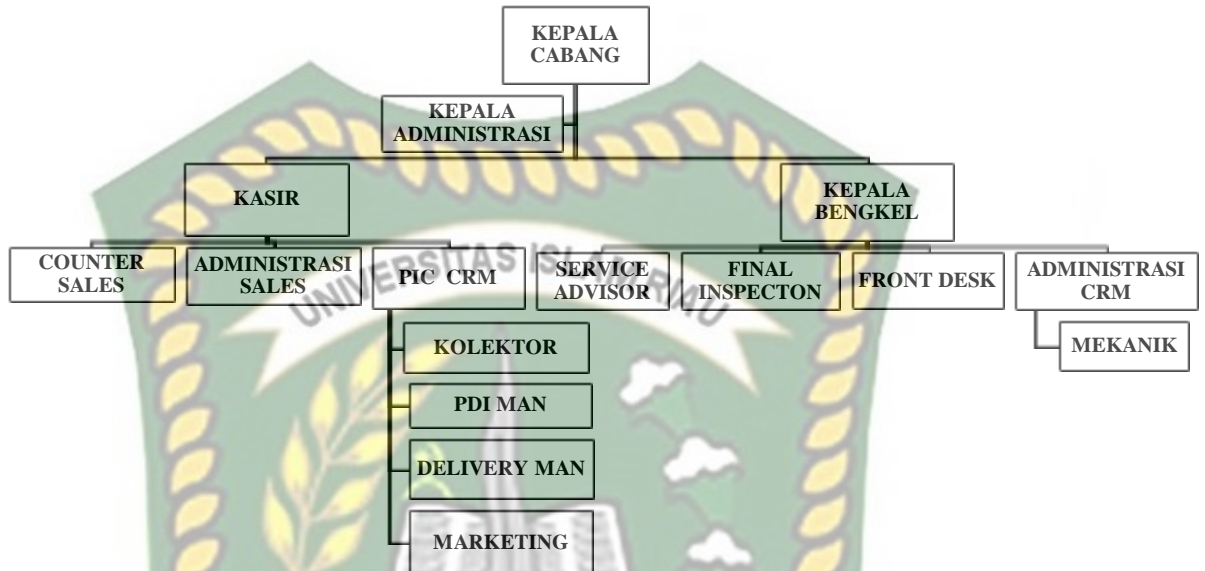
## C. Struktur Organisasi PT. Capella Dinamik Nusantar Honda Kandis

Pengorganisasian (*organizing*) merupakan peyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya dan susunan perujutan pola tetap diantara hubungan-hubungan dan fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi, maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dari suatu organisasi.

Struktur organisasi merupakan kerangka susunan kepengurusan suatu badan atau organisasi yang didalamnya terdapat tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing pengurusnya, untuk bersama-sama dalam mencapai tujuan organisasi.

Adapun struktur organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dapat dilihat pada gambar IV.1 berikut :

**GAMBAR IV.1 ; STRUKTUR ORGANISASI PADA PT. CAPELLA DINAMIK NUSANTARA HONDA DI KECAMATAN KANDIS.**



*Sumber : Data Olahan Peneliti 2021.*

#### **D. Fungsi Dan Tugas Organisasi**

Pada struktur organisasi tersebut akan terlihat tugas-tugas dan tanggung jawab karyawan dalam menjalankan peran dan fungsinya didalam perusahaan. Adapun bagian-bagian yang ada dalam struktur perusahaan ini sebagai berikut :

##### **1. Kepala Cabang**

Kepala Cabang adalah pemegang kekuasaan tertinggi di perusahaan yang bertanggung jawab atas semua kegiatan perusahaan di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. sebagai penanggung jawab atas segala aktivitas perusahaan yang dipimpinya baik administrasi maupun kegiatan promosi penjualan sepeda motor merek honda.

- b. Membuat pengajuan segala sesuatu yang dibutuhkan kantor penjualan ke kantor pusat.
- c. Bertanggung jawab penuh kepada kantor pusat atas perusahaan yg dipimpinnya.

## 2. Kepala Administrasi

Kepala Administrasi adalah orang yang mengatur dan mengurus serta mengawasi segala administrasi yang ada. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mengontrol kinerja seluruh bagian administrasi baik bagian keuangan maupun bagian administrasi penjualan.
- b. Membuat laporan pajak sebagai kewajiban perusahaan.
- c. Bertanggung jawab penuh kepada kepala cabang yang memimpin perusahaan.

## 3. Kasir

Kasir adalah orang yang bertugas untuk mengurus menyimpan hasil pembayaran atau menerima uang dari semua transaksi yang terjadi PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menerima uang dari seluruh transaksi penjualan sepeda motor honda baik cash maupun angsuran kredit.
- b. Melakukan kiriman uang ke kantor pusat setiap hari kerja.
- c. Menyimpan dokumen berharga BPKB dan membuat laporan keuangan.
- d. Mengontrol pengeluaran kantor cabang.

#### 4. Counter Sales

Counter Sales adalah orang yang memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, agar konsumen tertarik untuk membeli produk di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melayani konsumen dalam pembelian sepeda motor.
- b. Melakukan aktivitas promosi baik pameran maupun *show room event*.
- c. Membuat laporan penjualan harian maupun bulanan.
- d. Menerbitkan kwintansi pembayaran maupun faktur penjualan untuk setiap transaksi.

#### 5. Administrasi Sales

Administrasi Sales adalah orang yang bertugas untuk mendukung aktifitas sales terutama yang berhubungan dengan administrasi. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mencatat data-data penjualan sepeda motor.
- b. Membukukan surat-surat kendaraan STNK dan nomor polisi menginformasikan dan menyerakan kepada konsumen.

#### 6. PIC (*person in charge*) CRM (*customer relationship management*)

PIC CRM adalah orang yang bertugas untuk meningkatkan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan lama, dan biaya pemesanan dan pelayanan pelanggan.



- b. Menentukan tujuan CRM perusahaan dalam menentukan konsumen.
- c. Mencari informasi konsumen dan mendisain model data.
- d. Berkomunikasi langsung dengan konsumen.
- e. Melakukan survey terhadap kepuasan konsumen.
- f. Mengenalisis umpan balik konsumen dan mendokumentasikan.
- g. Meyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- h. Meyediakan pelayanan-pelayanan yang bai.

7. Kolektor

Kolektor adalah orang yang bertugas sebagai pengumpul barang tagihan yang sudah *over due* atau menarik barang dari konsumen sesuai dengan perjanjian yang sudah dibuat bersama. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melakukan penagihan langsung ke debitur kredit yang *over due*

8. PDI (*pre delivery inspection*) Man

PDI Man adalah orang yang bertugas memeriksa sepeda motor secara keseluruhan baik bagian luar maupun bagian dalam sepeda motor sebelum diserahkan ke konsumen. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Proses pelayanan penjualan dimana kendaraan diperiksa secara keseluruhan sebelum diserahkan kepada konsumen.
- b. Pemeriksaan yang dilakukan mencakup bagian luar dan bagian dalam, bagian bawah kendaraan, tes jalan dan ketersediaan *tools* dan dokumen pelengkap lainnya.

#### 9. Delivery Man

Delivery Man adalah orang yang bertugas mengantar sepeda motor yang sudah terjual kepada konsumen sesuai alamat yang tertentu. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melakukan kegiatan masuk kedesa-desa dengan mobil yang membawa langsung sepeda motor pesanan konsumen kealamat konsumen.

#### 10. Marketing

Marketing adalah orang yang bertugas menjual atau menawarkan produk ke pasar (*market*) untuk mendapatkan konsumen, dengan target yang sudah ditetapkan perusahaan. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mencari sebanyak-banyaknya calon pembeli sepeda motor.
- b. Membuat kegiatan promosi / pameran.

#### 11. Kepala Bengkel

Kepala Bengkel adalah orang yang bertanggung jawab atau mengatur segala aktivitas yang terjadi di bengkel sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan perusahaan. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Memimpin oprasional bengkel sesuai dengan peraturan dan kesepakatan yang telah ditetapkan.
- b. Menjamin terlaksananya program yang sudah ditetapkan.
- c. Melakukan pembinaan terhadap anak buah.
- d. Menunjuk mekanik yang akan ditrening dan kebutuhannya.
- e. Menggambarkan proses kerja yang efisien dan ekfektif maupun proses kerja baru.

- f. Melakukan evaluasi kinerja bengkel dan kinerja bawahannya.
- g. Bertanggung jawab pada kelengkapan, kerapian dan kebersihan peralatan dan perlengkapan kerja bengkel.
- h. Bertanggung jawab atas hasil kerja SDM dan melakukan fungsi control internal.

#### 12. Service Advisor

Service Advisor adalah orang yang membantu setiap konsumen yang ingin melakukan service perawatan dan perbaikan sepeda motor. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab melayani kebutuhan konsumen yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan, dan estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kerapian data-data kendaraan konsumen.

#### 13. Final Inspector

Final Inspector adalah orang yang mengontrol terjadinya aktivitas pekerjaan pada bengkel PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mengawasi pelaksanaan atau kualitas pekerjaan berdasarkan kontrak.
- b. Meberi pengarahan terhadap pelaksanaan pekerjaan.
- c. Membuat laporan harian terhadap kinerja bengkel.

#### 14. Front Desk

Front Desk adalah orang menangani kebutuhan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas flow uang yang terjadi di bengkel.
- b. Terima pembayaran dari konsumen.
- c. Membuat laporan kas/bank harian.
- d. Registrasi dan monitor kwintansi untuk penagihan.

#### 15. Administrasi CRM

Administrasi CRM adalah orang yang mengoperasikan dan melakukan pengelolaan informasi konsumen. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan, mengoprasikan dan melakukan pengelolaan informasi mencakup metode dan teknologi menggunakan sistem yang sudah terhubung konsumen.
- b. Mengawal dan melakukan analisis efektivitas CRM untuk memastikan sistem pelayanan konsumen apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak.
- c. Melakukan update submit e-katalog
- d. Melakukan analisis efektivitas CRM dan e-katalog.

#### 16. Mekanik

Mekanik adalah orang yang bertugas untuk memperbaiki sepeda motor yang rusak. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Meyesuaikan dan memperbaiki sepeda motor yang rusak sesuai keluhan konsumen.
- b. Mengetes sepeda motor yang sudah diperbaiki agar tau kendala atau kerusakannya.

#### **E. Sumber Daya Organisasi PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Kandis**

Dalam melakukan pelayanan pada konsumen PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis jalan Lintas Pekanbaru- Duri km. 73 memiliki karyawan sebanyak 32 orang. Susunan karyawan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dapat dilihat pada tabel 4.1

**Tabel IV.1 ; Jabatan dan Jumlah Karyawan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Kepala Cabang	1
2	Kepala Administrasi	1
3	Kasir	2
4	Counter Sales	1
5	Administrasi Sales	1
6	PIC CRM	2
7	Kolektor	4
8	PDI Man	1
9	Delivery Man	1
10	Marketing	6
11	Kepala Bengkel	1
12	Service Advisor	1
13	Final Inspector	1
14	Front Desk	1
15	Administrasi CRM	1
16	Mekanik	7
<b>Total</b>		<b>32</b>

*Sumber : Data Olahan Peneliti 2021*

## **F. Fasilitas Layanan PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Kandis**

Adapun fasilitas yang ditawarkan atau disediakan oleh PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sebagai berikut :

- a. Sambutan yang diberikan kepada konsumen yang datang ke PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Kandis sangat memberikan efek yang sangat positif sehingga konsumen merasa nyaman.
- b. PT. Capella Dinamik Nusantara Honda Kandis sangat mengutamakan pelayanan dan kebersihan dealer.
- c. Ruang tunggu bagi tamu atau konsumen yang sedang servis atau ingin membeli sepeda motor sangat nyaman.

PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis ini lebih mengutamakan kepuasan pelanggan, kebersihan terjaga dan fasilitas layanan yang ramah dan baik sehingga konsumen merasa nyaman berada di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyampaikan hasil penelitian yang penulis lakukan di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, Kabupaten Siak yang berkaitan dengan lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, Kabupaten Siak. Terlebih dahulu diuraikan identitas responden dalam penelitian ini.

#### A. Identitas Responden

Identitas responden yang peneliti dapatkan atau hasil dari penyebaran kuesioner yang telah disebarakan sejumlah responden yang berkaitan dengan jenis kelamin, umur, pekerjaan, tingkat Pendidikan.

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui lebih jelas identitas responden, maka berikut ini penulis akan menguraikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel V.1 ; Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Lingkungan Organisasi PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Jenis Kelamin	Ferekuensi	Persentase
1	Laki-laki	20	33,3%
2	Perempuan	10	66,6%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021*

Dari tabel V.1 diatas, maka dapat diketahui bahwa dari 30 responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 20 orang dengan persentase sebesar 33,3%

sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 10 orang dengan persentase sebesar 66,6%.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa responden terbanyak dari jenis kelamin laki-laki yang diikuti jenis kelamin perempuan. Dengan demikian jelaslah penelitian ini sudah terwakili dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan, sehingga diharapkan hasil penelitian ini dapat menggambarkan secara objektif mengenai analisis lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

## 2. Kelompok Usia Responden

Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner yang telah di ajukan kepada 30 responden, maka dapat diketahui usia dari responden tersebut. Setelah usia responden dipilih dan dapat dikelompokkan kedalam beberapa kelompok usia. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel V.2 di bawah ini :

**Tabel V.2 ; Keadaan Usia Responden Berdasarkan Kelompok Usia di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase
1	20-25 Tahun	15	50%
2	26-30 Tahun	9	30%
3	31-35 Tahun	6	20%
4	>36 Tahun	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021

Dari tabel V.2 diatas, maka dapat diketahui dari 30 responden terdapat kelompok usia 20-25 tahun berjumlah 15 orang dengan jumlah persentase sebesar



50%, kelompok usia 26-30 tahun berjumlah 9 orang dengan jumlah persentase 30%, kelompok usia 31-35 tahun berjumlah 6 orang dengan persentase sebesar 20% sedangkan >36 tahun tidak ada responden.

Dengan demikian jelas bahwa responden pada penelitian ini berada pada tingkatan usia yang bervariasi dan yang paling banyak berusia 25 tahun kebawah dan diikuti usia 30 tahun sampai 26 tahun. Hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa responden yang juga merupakan karyawan di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

### 3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pola pikir dan pengembangan pola pikir dalam memahami dan menilai sesuatu. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner peneliti dapat mengetahui pekerjaan responden, dapat dilihat pada tabel V.3 dibawah ini :

**Tabel V.3 ; Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaannya di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	-	-
2	Pegawai Swasta	30	100%
3	Pegawai Negeri	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data olahan penelitian, 2021*

Dari tabel V.3 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden selurunya berasal dari pegawai swasta sejumlah 30 orang dengan jumlah persentase sebesar 100%.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden seluruhnya berasal dari pegawai swasta, dimana responden tersebut merupakan karyawan di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

#### 4. Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena dapat mengubah pola pikir menjadi lebih baik lagi, tingkat Pendidikan yang dimiliki responden akan berpengaruh terhadap pola pikirnya, responden yang memiliki Pendidikan tinggi akan cenderung berpikir lebih maju dan lebih muda. Dapat dilihat tingkat Pendidikan responden yang terdiri dari 30 responden pada tabel V.4 dibawah ini :

**Tabel V.4 ; Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA/Sederajat	14	46,6%
2	Strata satu (S1)	16	53,3%
3	Strata dua (S2)	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber : data olahan penelitian, 2021*

Dari tabel V.4 diatas dapat diketahui Pendidikan responden palaiing bayak yaitu S1 sejumlah 16 orang dengan persentase sebesar 53,3% sedangkan responden yang berpendidikan SMA/Sederajat sejumlah 14 orang dengan persentase sebesar 46,6% sedangkan S2 tidak ada.

Dengan demikian, maka jelas tingkat Pendidikan responden pada penelitian ini strata satu (S1). Dimana dengan tingkat pendidikan yang dimiliki ini

di harapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

## **B. Analisis Lingkungan Organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

Lingkungan organisasi adalah segala sesuatu yang dapat mempengaruhi kelangsungan, eksistensi, dan lain-lain yang menyangkut aktivitas pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dalam mencapai tujuan, lingkungan organisasi terbagi menjadi dua yaitu internal (dalam organisasi) dan eksternal (luar organisasi). Lingkungan ekksternal terbagi menjadi dua yaitu elemen aksi langsung dan elemen aksi tidak langsung, lingkungan eksterna pada penelitian ini lebih kearah elemen aksi langsung. PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis merupakan salah satu perusahaan yang menjual produk dan jasa sehingga sangat perlu untuk memperhatikan lingkungan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan untuk menjual atau menawarkan produk dan jasa.

Adapun lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yaitu internal (dalam organisasi) dan eksternal (luar organisasi) dijadikan tolak ukur dalam penelitian ini adalah :

### **1. Lingkungan Internal**

Lingkungan internal adalah faktor dari dalam yang dapat mempengaruhi aktivitas pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

a. **SDM (*Human Resources*)**

SDM (*Human Resources*) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisioner mengenai SDM (*Human Resources*) pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.5 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelayanan	23 (76,6%)	7 (23,3%)	-	30 (100%)
2	kelengkapan, respon, skil, dibidang perbengkelan	19 (63,3%)	11 (36,6%)	-	30 (100%)
3	Pendidikan	16 (53,3%)	14 (46,6%)	-	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>58</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>19</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>63,3%</b>	<b>36,6%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>174</b>	<b>64</b>	<b>-</b>	<b>238</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 tentang pelayanan dapat dilihat bahwa 23 responden menyatakan baik atau sama dengan 76,6%, alasannya karena SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis

memiliki kemampuan dalam melayani, dan menjual produk dengan baik. Sedangkan 7 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 23,3%, alasannya karena SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis memiliki pelayanan yang cukup baik dan memuaskan. Sedangkan responden pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 tentang kelengkapan, respon, skil, dibidang perbengkelan dapat dilihat bahwa 19 responden menyatakan baik atau sama dengan 56,6%, alasannya karena SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis memiliki tata krama yang baik, dan respon dalam melayani konsumen sangat sigap. Sedangkan 11 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 43,3%, alasannya karena SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis memiliki pelayanan yang cukup baik. Sedangkan Sedangkan responden pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 3 tentang Pendidikan SDM dapat dilihat bahwa 16 responden menyatakan baik atau sama dengan 53,3%, alasannya karena SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis memiliki Pendidikan S1 (strata satu). Sedangkan 14 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 46,6%, alasannya karena SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis berpendidikan SMA/Sederajat. Sedangkan Sedangkan responden pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator SDM pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan “**Baik**” dengan jumlah skor 238 dari keseluruhan tanggapan atau jawaban responden.

**b. *Financial***

*Financial* adalah bagian yang mengatur uang masuk dan uang keluar pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Pada umumnya biasanya perusahaan tidak bias memberi data tentang *financial* secara keseluruhan karena bersipat *privasi*. Dapat diliat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.6 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal *Financial* pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	jual sepeda motor dan suku cadang	30 (100%)	-	-	30 (100%)
2	Pembayaran sepeda motor dengan cara kredit	26 (86,6%)	3 (10%)	1 (3,3%)	30 (100%)
3	Gaji sesuai jabatan atau pendidikan	28 (93,3%)	-	2 (6,6%)	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>84</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>28</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>93,3%</b>	<b>3,3%</b>	<b>3,3%</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>252</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>261</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 29 responden menyatakan baik atau sama dengan 100%, alasannya karena jual sepeda motor dan suku cadang terus meningkat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik dan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 26 responden menyatakan baik atau sama dengan 86,6%, alasannya karena tidak terjadi hambatan dalam pembayaran. Sedangkan 3 responden menyatakan baik atau sama dengan 10%, alasannya karena terjadi keterlambatan dalam pembayaran. Sedangkan 1 responden menyatakan kurang baik atau sama dengan 3,3%, alasannya terdapat beberapa pelanggan yang sulit untuk melakukan pembayaran.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 28 responden menyatakan baik atau sama dengan 93,3%, alasannya karena gaji sesuai dengan jabatan dan pendidikan. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada. Sedangkan 2 responden atau sama dengan 6,6%, alasannya karena terkadang pendidikan tidak menjamin gaji.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator *financial* pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan “**Baik**” dengan jumlah skor 261 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

Pada penelitian ini penulis berhasil mewawancarai kepala cabang pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis tentang *financial* keluar dan masuk.

Hasil wawancara dengan kepala cabang (*manager*) meliputi “pihak PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis berupaya semaksimal mungkin memberikan yang terbaik, sehingga *financial* pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis tidak ada hambatan, atau berjalan dengan baik, persentase mengenai *financial* keluar dan masuk itu tidak ada hambatan sesuai dengan apa yg dicapai oleh PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang penulis dapatkan berdasarkan informasi yang diberikan melalui wawancara dengan kepala cabang (*manager*) PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis”.

Kesimpulan dari hasil wawancara tentang *financial* diatas yang dilakukan pada penelitian ini tentang *financial* keluar dan masuk, penulis dapat mengetahui *financial* pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, persentase sebesar 95% atau sama dengan baik.

### c. Manajemen (*Management*)

Manajemen adalah suatu proses perencanaan dan pengorganisasian serta pengendalian terhadap sumber daya pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis maksudnya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisisioner mengenai manajemen (*Management*) pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.7 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Manajemen pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	koordinasi terhadap sumber daya bejalan secara baik/tidak	19 (63,3%)	11 (36,6%)	-	30 (100%)



2	struktur organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis berjalan sesuai dengan bagian-bagian yang ditentukan	22 (73,3%)	5 (16,6%)	3 (10%)	30 (100%)
3	hubungan manajemen dengan sumber daya sudah berjalan dengan baik/tidak	24 (80%)	3 (10%)	3 (10%)	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>65</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>22</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>73,3%</b>	<b>20%</b>	<b>6,6%</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>195</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>237</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 19 responden meyakini baik atau sama dengan 63,3%, alasannya karena koordinasi terhadap sumber daya yang diberikan manager atau kepala cabang PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sangat jelas dan terarah dengan mengikuti misi dan visi perusahaan untuk mencapai tujuan. Sedangkan 11 responden meyakini cukup baik atau sama dengan 36,6%, alasannya karena koordinasi terhadap sumber daya cukup baik karena sudah jelas tertera dimisi dan visi perusahaan. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 22 responden meyakini baik atau sama dengan 73,3%, alasannya karena struktur yang dibentuk oleh PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sudah jelas, sumber daya sudah tau kerjanya sesuai bagian-bagian jabatannya untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan 5 responden meyakini cukup baik atau sama dengan 16,6%,

alasan karena terkadang pekerjaan sumber daya pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis tidak sesuai dengan bagian-bagian yang sudah ditentukan oleh struktur perusahaan. Sedangkan 3 responden menyatakan kurang baik atau sama dengan 10%, alasannya karena sumber daya tidak bekerja sesuai bidang atau bagian-bagian yang seharusnya.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 24 responden menyatakan baik atau sama dengan 80%, alasannya karena manajemen pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis memiliki strategi untuk mencapai tujuan. Sedangkan 3 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 10%, alasannya karena manajemen dengan sumber daya terkadang memiliki strategi yang berbeda tetapi satu tujuan. Sedangkan 3 responden menyatakan kurang baik atau sama dengan 10%, alasannya karena manajemen tidak memandang kemampuan sumber dayanya untuk mencapai tujuan.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator manajemen (*Management*) pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan “**Baik**” dengan jumlah skor 237 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

#### **d. Pasar (*Market*)**

Pasar (*market*) adalah salah satu bagian dari sistem, institusi, prosedur, hubungan sosial, dan infrastruktur tempat usaha menjual barang dan jasa, dan tenaga kerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis

dengan ibalan uang, barang dan jasa yang dijual menggunakan alat pembayaran yang sah seperti uang (*fit*).

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisisioner mengenai pasar (*market*) pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Pasar (*Market*) pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Harga produk sepeda motor merk honda pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	28 (93,3%)	2 (6,6%)	-	30 (100%)
2	Tempat atau infraseteruktur pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	25 (83,3%)	5 (16,6%)	-	30 (100%)
3	Sistem pelayanan yang diberikan PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	20 (66,6%)	7 (23,3%)	3 (10%)	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>73</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>24</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>80%</b>	<b>16,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>219</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>250</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas item pertanyaan 1 dapat dilihat dari 30 responden yang mengatakan baik 28 responden atau sama dengan 93,3%, alasannya karena harga sesuai dengan kualitas dan tipe atau bentuk produk sepeda motornya pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Sedangkan yang menyatakan cukup baik 2 responden atau sama dengan 6,6%, alasannya karena harga tipe sepeda motor bermacam-macam dan siapa saja bias memiliki produk sepeda motor merek honda pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Sedangkan yang mengatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dari 30 responden yang mengatakan baik 25 responden atau sama dengan 83,3%, alasannya karena tempat atau dealer pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis bersih, dan nyaman. Sedangkan yang mengatakan cukup baik 5 responden atau sama dengan 16,6%, alasannya karena tempat atau dealer di PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis bersih dan nyaman tetapi agak sedikit berisik karena bersebelahan dengan bengkel. Sedangkan yang mengatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 3 dari 30 responden yang mengatakan baik 20 responden atau sama dengan 66,6%, alasannya karena pelayanannya pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sangat baik dan memuaskan. Sedangkan yang mengatakan cukup baik 7 responden atau sama dengan 23,3%, alasannya pelayanan cukup baik tetapi kurangnya respon yang cepat atau sigap. Sedangkan yang mengatakan kurang baik 3 responden atau sama dengan 10%, alasannya karena ada beberapa sumber daya di PT. Capella

Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang melayani dengan sikap atau raut wajah yang tidak enak dilihat.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator pasar (*market*) pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan “**Baik**” dengan jumlah skor 250 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

**e. Sistem Informasi (*Information System*)**

Sistem informasi adalah suatu kombinasi dari orang-orang, hardwer, softwer, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan meyebarkan informasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

Pada penelitian ini penulis berhasil mewawancarai kepala cabang (*manager*) pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis tentang sistem informasi yang terjadi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

*Hasil wawancara dengan kepala cabang (manager) meliputi “pihak PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, sistem informasi yang digunakan oleh PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis saat ini iyalah sistem informasi digitalisasi, di era saat ini perusahaan atau PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dituntut untuk berinovasi dengan memanfaatkan teknologi saat ini. Inovasi ini bertujuan mengefisienkan dan memberi pengalaman baru kepada pelanggan atau konsumen dengan inovasi digital dari perusahaan. Akan tetapi ada beberapa pelagan yang tidak begitu paham atau tidak tau sisten digital saat ini, kebanyakan orang-orang yang dimasanya tidak mengenal dunia digital sehingga mereka lebih suka bertatap muka atau bertemu secara langsung untuk melihat atau pun membeli produk sepeda motor secara langsung. Berdasarkan wawancara yang*

penulis lakukan kepada kepala cabang (manager) PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisioner mengenai sistem informasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.9 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Sistem Informasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sistem informasi yang digunakan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis berjalan baik	4 (13,3%)	23 (76,6%)	3 (10%)	30 (100%)
2	Apakah sistim informasi berpengaruh dalam kegiatan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	9 (30%)	21 (70%)	-	30 (100%)
3	Apakah sistem informasi digitalisasi dapat memberikan informasi yang relevan	11 (36,6%)	19 (63,3%)	-	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>24</b>	<b>63</b>	<b>3</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>8</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>26,6%</b>	<b>70%</b>	<b>3,3%</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>72</b>	<b>126</b>	<b>3</b>	<b>201</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Cukup Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat diliat bahwa 4 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 13,3%, alasannya karena

sistem informasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis baik. Sedangkan 23 responden yang menyatakan cukup baik atau sama dengan 76,6%, alasannya karena sistem informasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis cukup baik. Sedangkan 3 responden yang menyatakan kurang baik atau sama dengan 10%.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 9 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 30%, alasannya karena sistem informasi sangat berpengaruh dalam kegiatan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Sedangkan 21 responden yang menyatakan cukup baik atau sama dengan 70%, alasannya karena sistem informasi cukup berpengaruh dalam kegiatan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 11 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 36,6%, alasannya karena sistem informasi digitalisasi dapat memberikan informasi yang relevan. Sedangkan 19 responden yang menyatakan cukup baik atau sama dengan 63,3%, alasannya karena sistem informasi digitalisasi cukup baik dalam memberikan informasi yang relevan. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan sistem informasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan **“Cukup Baik”** dengan jumlah skor 201 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

f. **Litbang (development)**

Litbang (development) adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan memiliki kepentingan komersial dalam kaitannya dengan riset ilmiah murni, dan pengembangan aplikatif dibidang teknologi yang terjadi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala cabang (manager) penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada kepala cabang PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sebagai berikut.

*Hasil wawancara dengan kepala cabang (manager) meliputi pihak PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, berdasarkan pertanyaan yang penulis tanyakan, seperti apa pengembangan teknologi, dan pengembangan sumber daya yang terjadi atau dilakukan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis saat ini? Jawab kepala cabang “pengembangan teknologi ataupun sumber daya pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis pengembangannya sesuai dengan apa yang dibutuhkan saat ini. Sedangkan sumber daya diberi motifasi untuk berpendidikan lebih tinggi lagi dari sma/ sederajat agar dapat menunjang karir atau naik jabatan apa bila sesuai dengan kinerja yang baik.*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa litbang yang terjadi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, berjalan dengan baik sehingga perusahaan mampu bersaing apa bila melihat teknologi yang lagi berkembang atau yang dibutuhkan saat ini. Sedangkan sumber daya diberi motifasi untuk berpendidikan tinggi untuk menunjang karir sumber daya tersebut.

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisioner mengenai litbang pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :



**Tabel V.10 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Internal Litbang pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Seperti apa Pengembangan Teknologi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	24 (80%)	6 (20%)	-	30 (100%)
2	Seperti apa pengembangan Sumber Daya pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	22 (73,3%)	8 (26,6%)	-	30 (100%)
3	Apakah litbang dapat berpengaruh dalam menunjang kinerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dalam mencapai tujuan	18 (60%)	12 (40%)	-	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>64</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>21</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>192</b>	<b>52</b>	<b>-</b>	<b>244</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 24 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 80%, alasannya karena pengembangan teknologi sangat baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan saat ini. Sedangkan 6 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 20%, alasannya

karena pengembangan teknologi cukup baik. Sedangkan yang mengatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 22 responden yang menyatakan baik atau samadengan 73,3%, alasannya karena pengembangan sumber dayanya sangat baik. Sedangkan 8 rersponden yang menyatakan cukup baik atau sama dengan 26,6%, alasannya karena pengembangan sumber dayanya cukup baik. Sedangkan yang mengatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 18 responden yang menyatakan baik atau samadengan 60%, alasannya karena litbang sangat berpengaruh dalam menunjang kinerja. Sedangkan 12 rersponden yang menyatakan cukup baik atau sama dengan 40%, alasannya karena litbang cukup berpengaruh dalam kinerja. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Dari tabel dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa litbang pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan "**Baik**" dengan jumlah skor 244 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

Berdasarkan dari tanggapan 30 responden dari 6 sub indikator internal diatas maka dapat disimpulkan, tanggapan responden mengenai indikator lingkungan organisasi internal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.11; Rekapitulasi Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Indikator Lingkungan Organisasi Internal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	SDM	19	11	-	30
2	Finansial	28	1	1	30
3	Manajemen	22	6	2	30
4	Pasar	24	5	1	30
5	Sistem Informasi	8	21	1	30
6	Litbang	21	9	-	30
<b>Jumlah</b>		<b>122</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>180</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>366</b>	<b>106</b>	<b>5</b>	<b>477</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas rekapitulasi untuk item pertanyaan 1 tentang SDM dapat diliat bahwa 19 responden yang menyatakan baik. Sedangkan 11 responden meyatakan cukup baik. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 2 tentang finansial dapat diliat bahwa 28 responden menyatakan baik. Sedangkan 1 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan 1 respoden menyatakan kurang baik.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 3 tentang manajemen dapat diliat bahwa 22 responden menyatakan baik. Sedangkan 6 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan 2 respoden menyatakan kurang baik.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 4 tentang pasar dapat dilihat bahwa 24 responden menyatakan baik. Sedangkan 5 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan 1 responden mengatakan kurang baik.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 5 tentang sistem informasi dapat dilihat bahwa 8 responden menyatakan baik. Sedangkan 21 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan 1 responden mengatakan kurang baik.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 6 tentang litbang dapat dilihat bahwa 21 responden menyatakan baik. Sedangkan 9 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan responden mengatakan kurang baik tidak ada.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tabel di atas dapat disimpulkan dari keseluruhan sub indikator lingkungan organisasi internal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan “Baik” dengan jumlah skor 477 dari keseluruhan rekapitulasi tanggapan responden atau jawaban responden.

## **2. Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal adalah faktor dari luar yang dapat mempengaruhi PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dalam mencapai tujuan. Lingkungan eksternal terbagi menjadi dua yaitu lingkungan eksternal elemen aksi tidak langsung dan lingkungan eksternal elemen aksi langsung. Lingkungan eksternal elemen aksi tidak langsung seperti politik, ekonomi, hukum, sosial budaya, teknologi. Sedangkan lingkungan eksternal elemen aksi langsung yaitu konsumen, pemasok, pemerintah, serikat pekerja,

pesaing. Pada penelitian lingkungan eksternal ini penulis lebih berfokus kepada lingkungan eksternal elemen aksi langsung tersebut karena lingkungan eksternal aksi langsung lebih dekat dengan lingkungan organisasi yang penulis teliti.

#### a. Konsumen

Konsumen adalah elemen yang memiliki kedudukan sangat penting pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Hal ini karena konsumen adalah pengguna utama dari produk atau jasa yang disajikan oleh PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Dimana produk unggulan jauh lebih diminatin masyarakat, diantaranya honda scopy, honda beat, dimana didominasi oleh kalangan muda ataupun kalangan tua.

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisioner mengenai konsumen pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.12 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Konsumen pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Minat beli kendaraan sepeda motor merek honda pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	20 (66,6%)	10 (33,3%)	-	30 (100%)
2	Pelayanan yang diberikan terhadap konsumen yang ingin membeli kendaraan sepeda motor pada PT.	28 (93,3%)	2 (6,6%)	-	30 (100%)

	Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis				
3	Servis motor atau perbengkelan memberikan pelayanan memuaskan	24 (80%)	6 (20%)	-	30 (100%)
	<b>Jumlah</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>90</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
	<b>Persentase</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>
	<b>Jumlah Skor</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>252</b>
	<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 20 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 66,6%, alasannya karena minat beli kendaraan sepeda motor merek honda sangat baik. Sedangkan 10 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 33,3%, alasannya karena minat beli kendaraan sepeda motor merek honda cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 28 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 93,3%, alasannya karena pelayanan yang diberikan kepada yang ingin membeli sepeda motor sangat baik. Sedangkan 2 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 6,6%, alasannya karena pelayanan yang diberikan kepada yang ingin membeli sepeda motor cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 24 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 80%, alasannya karena servis atau

perbengkelan memberikan pelayanan yang sangat baik. Sedangkan 6 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 20%, alasannya karena servis atau perbengkelan memberikan pelayanan yang cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Dari tabel dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan “Baik” dengan jumlah skor 252 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

#### **b. Pemasok**

Pemasok adalah pihak yang menyediakan produk atau input/masukan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang menghasilkan produk atau jasa sebagai suatu output atau keluaran. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dapat dilihat dibawah ini.

*Hasil wawancara dengan dengan kepala cabang (manager) meliputi pihak PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, pemasok pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis hanya dilakukan oleh main dealer PT. Capella Dinamik Nusantara selaku distributor untuk provinsi riau.*

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara tidak ada pemasok selain main dealer PT. Capella Dinamik Nusantara selaku distributor untuk provinsi riau pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisisioner mengenai pemasok pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisioner mengenai pemasok pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.13 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Pemasok pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Respon pemasok dalam pemesanan produk atau suku cadang kendaraan sepeda motor	20 (66,6%)	10 (33,3%)	-	30 (100%)
2	Ketepatan waktu pemesanan produk atau suku cadang kendaraan yang diberikan pemasok	19 (63,3%)	11 (36,6%)	-	30 (100%)
3	Kualitas bahan baku yang disediakan pemasok	27 (90%)	3 (10%)	-	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>66</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>22</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>73,3%</b>	<b>26,6%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>198</b>	<b>48</b>	<b>-</b>	<b>246</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat diliat bahwa 20 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 66,6%, alasannya kerana respon pemasok dalam pemesanan produk atau suku cadang kendaraan sepeda motor sangat baik. Sedangkan 10 responden meyatakan cukup baik atau sama dengan 33,3%, alasannya karena espon pemasok dalam pemesanan produk atau



suku cadang kendaraan sepeda motor cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 19 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 63,3%, alasannya karena ketepatan waktu pemesanan produk atau suku cadang kendaraan yang diberikan pemasok sangat baik. Sedangkan 11 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 36,6%, alasannya karena ketepatan waktu pemesanan produk atau suku cadang kendaraan yang diberikan pemasok cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 27 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 90%, alasannya karena kualitas bahan baku yang disediakan pemasok sangat baik. Sedangkan 6 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 10%. Alasannya karena kualitas bahan baku yang disediakan pemasok cukup baik. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Dari tabel dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemasok pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan “**Baik**” dengan jumlah skor 246 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

### c. Pemerintah

Pemerintah yang dimaksud adalah pemerintah yang berperan sebagai pengawas, regulator, dan pendorong dalam dunia usaha pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Dalam hal ini peneliti berhasil

mewawancarai kepala cabang pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dapat dilihat dibawah ini.

*Hasil wawancara dengan kepala cabang (manager) meliputi pihak PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, mengenai pemerintah dalam hal ini tidak terdapat campur tangan pemerintah secara langsung pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis namun secara hubungan atau mitra tetap dilakukan seperti pengurusan surat-surat tentunya melalui instansi pemerintah.*

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisisioner mengenai pemerinta pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.14 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Pemerinta pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pembuatan surat menyurat kendaraan bermotor	27 (90%)	3 (10%)	-	30 (100%)
2	Perijinan mitra usaha	16 (53,3%)	14 (46,6%)	-	30 (100%)
3	Pembayaran pajak usaha	21 (70%)	9 (30%)	-	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>64</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>21</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>192</b>	<b>52</b>	<b>-</b>	<b>244</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat diliat bahwa 27 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 90%, alasannya karena

pembuatan surat menyurat kendaraan bermotor sangat baik. Sedangkan 3 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 10%, alasannya karena pembuatan surat menyurat kendaraan bermotor cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 16 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 53,3%, alasannya karena perijinan mitra usaha sangat baik. Sedangkan 14 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 46,6%, alasannya karena perijinan mitra usaha cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 21 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 70%, alasannya karena pembayaran pajak usaha sangat baik. Sedangkan 9 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 30%, Alasannya karena pembayaran pajak usaha cukup baik. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Dari tabel dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan **“Baik”** dengan jumlah skor 244 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

#### **d. Serikat pekerja**

Serikat pekerja adalah elemen yang berfungsi menampung aspirasi para karyawan pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.

Adanya serikat pekerja membuat posisi tawar karyawan terhadap perusahaan semakin kuat. Dalam hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini.

*Hasil wawancara pada kepala cabang (manager) meliputi pihak PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, serikat pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis atau serikat pekerja dari luar dari PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis tidak ada gabung, karena semua suda terstruktur.*

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisisioner mengenai serikat pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.15 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Serikat Pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Seperti apa perlindungan terhadap pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	3 (10%)	27 (90%)	-	30 (100%)
2	Seperti apa pembelaan hak dan kepentingan pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	4 (13,3%)	24 (80%)	2 (6,6%)	30 (100%)
3	Seperti apa kesejateraan pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis	11 (36,6%)	19 (63,3%)	-	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>70</b>	<b>2</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>6</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>20%</b>	<b>76,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>54</b>	<b>140</b>	<b>2</b>	<b>196</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Cukup Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 3 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 10%, alasannya karena perlindungan terhadap pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sangat baik. Sedangkan 27 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 90%, alasannya karena perlindungan terhadap pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 4 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 13,3%, alasannya karena pembelaan hak dan kepentingan pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sangat baik. Sedangkan 24 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 80%, alasannya karena pembelaan hak dan kepentingan pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis cukup baik. Sedangkan 2 responden yang menyatakan kurang baik atau sama dengan 6,6%.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 11 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 36,6%, alasannya karena kesejateraan pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis sangat baik. Sedangkan 19 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 63,3%, Alasannya karena kesejateraan pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis cukup baik. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Dari tabel dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa serikat pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan

“ **Cukup Baik**” dengan jumlah skor 196 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

#### e. Pesaing

Pesaing atau kompetitor adalah perusahaan atau organisasi lain yang juga menawarkan produk atau jasa yang sama atau berlainan kepada para konsumen. Produk atau jasa tersebut dapat saja berlainan dengan produk atau jasa pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Namun apa bila memiliki pengaruh menarik minat membeli atau target konsumen itu sama dengan PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, maka perusahaan atau organisasi tersebut dapat digolongkan sebagai pesaing.

Berdasarkan pengamatan penelitian penulis dapat melihat beberapa pesaing terbesar di lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Dapat dilihat pada bab 1 tabel 1.1. Dealer yang Menjual Produk Sepeda Motor Selain PT. Capella Dinamika Nusantara Honda di Kecamatan Kandis yang digolongkan sebagai pesaing.

Berikut tanggapan dari 30 responden yang mengisi kuisisioner mengenai pesaing pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis, dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel V.16 ; Distribusi Tanggapan Responden Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal Pesaing pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Apakah dengan adanya pesaing mendorong untuk berfikir inovatif	9 (30%)	21 (70%)	-	30 (100%)
2	Apakah dengan adanya pesaing mendorong untuk meningkatkan pelayanan	10 (33,3%)	16 (53,3%)	4 (13,3%)	30 (100%)
3	Apakah dengan adanya pesaing memberikan pembelajaran dan pengalaman	4 (13,3%)	24 (53,3%)	2 (6,6%)	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>23</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>90</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>8</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>26,6%</b>	<b>66,6%</b>	<b>6,6%</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>69</b>	<b>122</b>	<b>6</b>	<b>197</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Cukup Baik</b>			

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.

Berdasarkan tabel diatas untuk item pertanyaan 1 dapat dilihat bahwa 9 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 30%, alasannya karena dengan adanya pesaing mendorong untuk berfikir inovatif menjadi sangat baik. Sedangkan 21 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 70%, alasannya karena dengan adanya pesaing mendorong untuk berfikir inovatif menjadi cukup baik. Sedangkan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

Untuk item pertanyaan 2 dapat dilihat bahwa 10 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 33,3%, alasannya karena dengan adanya

pesaing mendorong untuk meningkatkan pelayanan menjadi sangat baik. Sedangkan 16 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 53,3%, alasannya karena dengan adanya pesaing mendorong untuk meningkatkan pelayanan menjadi cukup baik. Sedangkan 4 responden yang menyatakan kurang baik atau sama dengan 13,3%.

Untuk item pertanyaan 3 dapat dilihat bahwa 4 responden yang menyatakan baik atau sama dengan 13,3%, alasannya karena dengan adanya pesaing memberikan pembelajaran dan pengalaman yang sangat baik. Sedangkan 24 responden menyatakan cukup baik atau sama dengan 53,3%, Alasannya karena dengan adanya pesaing memberikan pembelajaran dan pengalaman yang cukup baik. Sedangkan 2 responden menyatakan kurang baik atau sama dengan 6,6%.

Dari tabel dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pesaing pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan **“Cukup Baik”** dengan jumlah skor 197 dari keseluruhan tanggapan responden atau jawaban responden.

Berdasarkan dari tanggapan 30 responden dari 5 sub indikator eksternal diatas maka dapat disimpulkan, tanggapan responden mengenai indikator lingkungan organisasi eksternal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



**Tabel V.17; Rekapitulasi Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Indikator Lingkungan Organisasi Eksternal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis.**

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Konsumen	24	6	-	30
2	Pemasok	22	8	-	30
3	Pemerintah	21	9	-	30
4	Serikat Pekerja	6	23	1	30
5	Pesaing	8	20	2	30
<b>Jumlah</b>		<b>81</b>	<b>66</b>	<b>3</b>	<b>150</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>243</b>	<b>132</b>	<b>3</b>	<b>377</b>
<b>Kategori Penilaian</b>		<b>Baik</b>			

*Sumber : Data Olahan Penelitian, 2021.*

Berdasarkan tabel diatas rekapitulasi untuk item pertanyaan 1 tentang konsumen dapat diliat bahwa 24 responden yang menyatakan baik. Sedangkan 6 responden meyatakan cukup baik. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 2 tentang pemasok dapat diliat bahwa 22 responden menyatakan baik. Sedangkan 8 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 3 tentang pemerintah dapat diliat bahwa 21 responden menyatakan baik. Sedangkan 9 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan kurang baik tidak ada.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 4 tentang serikat pekerja dapat dilihat bahwa 6 responden menyatakan baik. Sedangkan 23 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan 1 responden mengatakan kurang baik.

Untuk rekapitulasi item pertanyaan 5 tentang sistem pesaing dapat dilihat bahwa 8 responden menyatakan baik. Sedangkan 20 responden menyatakan cukup baik. Sedangkan 2 responden mengatakan kurang baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tabel diatas dapat disimpulkan dari keseluruhan sub indikator lingkungan organisasi eksternal pada PT. Capella Dinamik Nusantara Honda di Kecamatan Kandis dikategorikan “**Baik**” dengan jumlah skor 377 dari keseluruhan rekapitulasi tanggapan responden atau jawaban responden.



## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan lingkungan organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis baik lingkungan interna maupun lingkungan eksternal, karena lingkungan organisasi salah satu pengaruh pada PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis dalam mencapai tujuan, karena sistem kerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis sudah terstruktur.
2. Masih terdapat kelemahan dalam menerapkan lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis terdapat kelemahan pada lingkungan eksternal sebagai berikut :
  - a. Untuk kelemahan terdapat pada indikator eksternal yaitu sub indikator serikat pekerja karena serikat pekerja pada PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis tidak ada gabung sehingga tidak ada yang menampung aspirasi sumber dayanya, sehingga perusahaan berhak penuh terhadap sumber daya yang bekerja.

## B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dan pengamatan mengenai lingkungan organisasi pada PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis, maka penulis menyampaikan beberapa saran dengan harapan dapat sebagai acuan da;lam mewujudkan suatu konsep lingkungan organisasi yang lebih baik lagi.

1. Bagi pimpinan PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis, harus mempertahankan, mempertahankan dan memperhatikan lingkungan organisasi sehingga tidak hanya berfokus dengan struktur organisasi saja tetapi juga perlu memperhatikan lingkungan organisasi yang terjadi pada PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis.
2. Bagi karyawan hendaknya harus memahami juga tentang lingkungan organisasi yang terjadi pada PT. Capella Dinamik Nusantara di kecamatan kandis, karena dengan memahami lingkungan organisasi yang terjadi dapat membantu perusahaan dalam mecapai tujuan dengan lebih baik lagi.
3. Untuk penelitian ini hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperlukan informasi yang lengkap tentang lingkungan organisasi pada perusahaan dan diharapkan penelitian ini bias dijadikan acuan buat penelitian selanjutnya tentang lingkungan organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berman, E. (2007). *Retail Manajement*. Jakarta: Erlangga.
- Deddy Muliadi. (2015). *Prilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Danang Sunyoto. (2015). *Prilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: Deresan CT X, Gajayan.
- Fandy , T. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Foster, B. (2008). *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan. (2014). *Dasar-dasar Manajemen* . Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Surabaya: Erlangga.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Indeks.
- Lind, W. (2014). *Teknik-teknik Statistika Dalam Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurmansya (2016). *Prilaku Organisasi*. Pekanbaru: Unilak Prees.
- Robbins. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Tangerang: C.V ANDI OFFSET.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Prenada Media.
- Sondang, P. (2004). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang, S. p. (2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah, d. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi.
- Sudaryono, D. (2017). *Metode Penelitian* . Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suparyanto. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA.
- Tunggal, A. (2009). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Harvindo.
- Utami, C. W. (2017). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Warren, C. (2015). *Pengantar Akuntansi Edisi 25*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zulkifli. (2013). *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: Fisipol UIR.

