

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi abad 21 berarti menghadapi abad penuh tantangan dan tingkat kesulitan yang cukup tinggi karena terjadi globalisasi dunia yang meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Hal ini membawa dampak semakin besarnya persaingan antara perusahaan dalam skala mikro maupun makro. Tiap-tiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas hasilnya sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Perusahaan yang tidak mau dan mampu untuk meningkatkan kualitasnya akhirnya tertinggal jauh dan tergilas oleh roda persaingan yang bergerak cepat. Perusahaan yang memiliki keinginan untuk maju, akan mampu bersaing dengan cara berpikir serius tentang bagaimana meningkatkan kualitas karyawan guna menghasilkan produk perusahaan yang memiliki daya saing tinggi.

Sumber daya manusia merupakan suatu investasi yang tidak ternilai harganya. Manusia sebagai tolak ukur dari peradaban, dan kecenderungan berubah-ubah sehingga memerlukan suatu kecermatan yang tepat untuk meningkatkan potensi dari masing-masing individualnya. Kecenderungan manusia yang berubah dan dalam proses yang dinamik, mengarah kesuatu fenomena yang perlu diteliti dan dicermati sebagai suatu proses penyeimbangan yang dinamis dari suatu organisasi atau suatu perusahaan.

Salah satu ujung tombak perusahaan yang dituntut untuk meningkatkan kualitas dalam persaingan dalam era globalisasi ini adalah para staf marketing. Tujuan perusahaan akan tercapai secara maksimal jika para staf marketing memiliki kinerja yang baik.

Para staf marketing memiliki tugas penting yang berkaitan erat dengan pencapaian tujuan utama perusahaan. Tugas-tugas tersebut antara lain adalah ikut bertanggung jawab atas suksesnya pameran dan *launching* yang akan diadakan oleh perusahaan dengan tujuan meningkatkan penjualan dan memperkenalkan produk baru kepada pasar, mengembangkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan dengan menjalin komunikasi secara rutin dan berkelanjutan.

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Hal ini dikarenakan adanya garis ketersinggungan atau interaksi antar individu itu sendiri, pada organisasi maupun pada teknologinya. Hal ini mengakibatkan kehidupan dinamik dalam suatu organisasi akan menjadi suatu dinamika itu sendiri. Upaya untuk meningkatkan kemajuan dari organisasi tersebut, dalam mencapai tujuannya, dengan melihat kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dalam organisasi.

Organisasi yang ingin maju dan berkembang tidak luput dari peran serta dari orang-orang yang ada didalamnya. Kerjasama dan keuletan dalam bekerja merupakan faktor yang penting untuk kemajuan dari organisasi tersebut. PT. Adira Dinamika Multifinance, Tbk Medan sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang *leasing* mempunyai peranan yang cukup tinggi dalam bidang