

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha tidak dapat lepas dari persaingan bisnis yang menuntut banyak perusahaan untuk sangat kreatif dan berinovasi. Hal ini memacu para pengusaha untuk hanya dapat mempertahankan atau malah meningkatkan bisnis agar perusahaan dapat bersaing. Untuk dapat memenangkan hal tersebut, beberapa perusahaan melakukan usaha seperti memberikan juga menawarkan produk yang bermutu agar dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para konsumen. Selain itu ada salah satu strategi untuk bertahan dari persaingan dalam dunia usaha saat ini adalah dengan mempertahankan Keputusan Pembelian.

Dengan tingginya persaingan didunia bisnis akan memaksa pengusaha untuk mencapai suatu keunggulan bersaing sehingga pengusaha mampu dalam memenangkan persaingan. Untuk mencapai keunggulan ini tentu perusahaan pertama-tama harus memiliki daya tarik tersendiri dalam menarik Keputusan Pembelian pelanggan. Menurut Firmansyah (2018:27), Keputusan Pembelian adalah kegiatan pemecahan masalah individu yang dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan. PT. Karya Alam Sukses adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penjualan pupuk. PT. Karya Alam Sukses berlokasi di jalan Besar Namorambe Desa No. 15, Namorambe. Berikut ini adalah produk yang dijual oleh perusahaan dapat terlihat pada tabel di bawah:

Tabel 1.1
Produk PT. Karya Alam Sukses

No	Nama Produk
1	Pupuk Dolomit Super Kas – 100 Mesh 100
2	Pupuk Dolomit Super Kas – 100 Mesh 80
3	Kaptan M-100
4	Calcium Carbonate Mesh-400

Sumber: PT. Karya Alam Sukses, 2021

Pada Tabel 1.1 diatas, dapat dilihat beberapa produk unggulan yang dijual oleh PT. Karya Alam Sukses, diantaranya adalah Pupuk Dolomit. Pupuk Dolomit adalah pupuk dengan kandungan kalsium dan magnesium yang berfungsi untuk menetralkan keasaman tanah dan juga meningkatkan pH tanah. Pupuk Kaptan juga memiliki kalsium dengan jumlah yang tinggi, sehingga cocok digunakan untuk bercocok tanam. *Calcium Carbonate* atau biasa disebut dengan kapur pertanian juga dapat mengurangi keasaman. Penggunaan kapur merupakan salah satu komponen penting dalam langkah pengelolaan tanaman dalam meningkatkan hasil yang maksimal.

Pada awal wawancara dengan karyawan perusahaan, beliau menerangkan bahwa PT. Karya Alam Sukses sedang mengalami penurunan pada penjualan pertahunnya. Penurunan penjualan pupuk juga terjadi dikarenakan permintaan pupuk dari perkebunan kelapa sawit yang cenderung menurun. Beberapa pelanggan disektor industri yang menggunakan pupuk sebagai bahan baku juga menurunkan tingkat produksinya sehingga berdampak pada permintaan pupuk dari PT. Karya Alam Sukses. Berikut ini terlampirkan data penjualan perusahaan yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 1.2
Uraian Data Penjualan PT. Karya Alam Sukses Periode 2016 sampai 2020

Tahun	Jumlah Penjualan	Jumlah Pelanggan
2016	Rp. 34.309.195.000	312
2017	Rp. 32.247.749.102	296
2018	Rp. 31.920.268.573	281
2019	Rp. 26.291.252.884	252
2020	Rp. 21.572.269.823	203

Sumber: PT. Karya Alam Sukses, 2021

Berdasarkan pada Tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa perusahaan terus mengalami penurunan pada penjualan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020. Penurunan ini disebabkan oleh menurunnya permintaan pupuk dari pelanggan. Jumlah pelanggan juga ikut mengalami penurunan dengan dugaan bahwa pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Karya Alam Sukses.

Dugaan pertama adalah Saluran Distribusi, menurut Dharmawati (2016:295), Saluran Distribusi adalah saluran yang digunakan oleh perusahaan untuk menyalurkan produknya sampai ketangan pelanggan pada saat yang diinginkan dan dibutuhkan. Berikut ini adalah kegiatan pendistribusian barang yang dilakukan oleh perusahaan dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini:

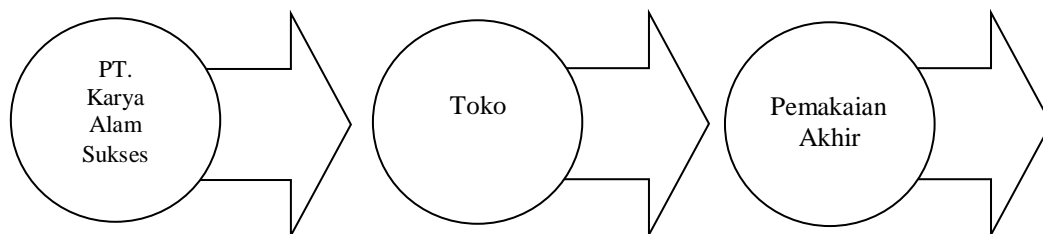
Tabel 1.3
Saluran Distribusi PT. Karya Alam Sukses

Wilayah Pendistribusian	Wilayah Pendistribusian
Medan	Rantau Prapat
Kisaran	Lima Puluh
Tanjung Balai	Indrapura
Tebing Tinggi	Binjai
Aceh	Kabanjahe
Pematang Siantar	Berastagi

Sumber: PT. Karya Alam Sukses, 2021

Pada Tabel 1.3 diatas, dapat dilihat bahwa perusahaan mendistribusikan pupuk hanya dalam wilayah Sumatera Utara. Pelanggan ada kalanya mengeluhkan

lambatnya pengiriman pupuk. Kurangnya sumber daya manusia juga menjadi salah satu kekurangan perusahaan saat ini. Perusahaan melakukan pengurangan karyawan dan tidak menambah karyawan pada posisi yang tersedia sehingga beberapa kali terjadi kesalahpahaman antara karyawan dengan pelanggan. Kondisi yang terjadi adalah pendistribusian pupuk dari perusahaan ke tempat pelanggan dijadwalkan tidak pada hari itu juga, tetapi keesokan harinya atau 2 hari kemudian sesuai dengan banyak sedikitnya pupuk yang dipesan. Berikut ini juga terlampirkan gambar proses distribusi yang dilakukan oleh perusahaan:



Sumber: PT. Karya Alam Sukses, 2021

Gambar 1.1
Saluran Distribusi PT. Karya Alam Sukses

Dugaan kedua adalah Pengetahuan Produk yang minim, menurut Ronodirdjo (2016:88), Pengetahuan Produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk meliputi kategori produk, merek, *terminology* produk, atribut, fitur produk, harga, dan kepercayaan. Dalam hal ini, Pengetahuan Produk karyawan masih kurang, dikarena ada beberapa karyawan yang dipindahkan ke bagian *marketing* mengisi kekosongan posisi sehingga komunikasi belum terjalin dan karyawan masih belum mampu menjelaskan beberapa hal dengan baik mengenai produk ataupun jasa yang ditawarkannya pada pelanggan. Karyawan juga menyadari kelemahan tersebut dan sudah mulai menguasai hal-hal seputaran

produksi pupuk. Karyawan mempelajari hal-hal baru sehingga dapat mengkomunikasikan produk-produk pupuk dari PT. Karya Alam Sukses dengan baik kepada pelanggan. Dengan adanya pelatihan karyawan dari perusahaan, diharapkan kedepannya karyawan dapat mampu menjawab dan menjelaskan semua produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Oleh karena itu dalam memasarkan atau menjual produk harus benar-benar memahami para konsumen.

Berdasarkan dari uraian yang telah ada, maka peneliti mencoba untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI DAN PENGETAHUAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. KARYA ALAM SUKSES”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka disinyalir penurunan Keputusan Pembelian disebabkan oleh:

1. Pelanggan ada kalanya mengeluhkan bahwa pengiriman pupuk yang telah dipesan dan pendistribusian dijadwalkan tidak pada hari itu juga, tetapi keesokan harinya atau 2 hari kemudian sesuai dengan banyak sedikitnya pupuk yang dipesan.
2. Pengetahuan Produk karyawan masih kurang, dikarena ada beberapa karyawan yang dipindahkan ke bagian *marketing* mengisi kekosongan posisi sehingga komunikasi belum terjalin dan karyawan masih belum mampu menjelaskan beberapa hal dengan baik mengenai produk ataupun jasa yang ditawarkannya pada pelanggan.

3. Keputusan Pembelian pada PT. Karya Alam Sukses yang mengalami penurunan yang dapat dilihat dari penurunan data penjualan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel Saluran Distribusi (X_1) dan Pengetahuan Produk (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Objek penelitian ini adalah pelanggan PT. Karya Alam Sukses.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi pokok permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh Saluran Distribusi terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Karya Alam Sukses?
2. Apakah ada pengaruh Pengetahuan Produk terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Karya Alam Sukses?
3. Apakah ada pengaruh Saluran Distribusi dan Pengetahuan Produk terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Karya Alam Sukses?

1.5 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang timbul dan dihadapi oleh toko, maka penelitian yang dilakukan ini bertujuan :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Saluran Distrubusi terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Karya Alam Sukses.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pengetahuan Produk terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Karya Alam Sukses.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Saluran Distribusi dan Pengetahuan Produk terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Karya Alam Sukses.

1.6 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian dapat dijelaskan secara sistematika sebagai berikut :

1. Bagi PT. Karya Alam Sukses
Sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing pada produk sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh Saluran Distribusi dan Pengetahuan Produk terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Karya Alam Sukses.
2. Bagi Akademis
Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Saluran Distribusi dan Pengetahuan Produk terhadap Keputusan Pembelian.