

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Gas merupakan suatu penunjang dalam kehidupan kita sehari-hari. Semua orang membutuhkan gas baik dibidang medis, industri, kehidupan rumah tangga dan keperluan-keperluan khusus lainnya. Kinerja dan operasional dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan salah satunya dalam sistem pendistribusian. Seorang pelanggan pasti mencari produk yang bagus dalam memutuskan keputusan untuk membeli. Dengan adanya sistem pendistribusian yang memadai maka perusahaan dalam proses kinerjanya tidak terhambat akibat permasalahan dalam hal produksi operasionalnya.

Dalam persaingan bisnis salah satu faktor yang penting bagi perusahaan yaitu kualitas produk. Dengan adanya kualitas produk yang bagus maka dapat membuat pelanggan menjadi percaya dan loyal terhadap produk perusahaan tersebut. Dalam melakukan pembelian maka pelanggan pasti menginginkan produk yang dibeli dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan. Kualitas produk yang baik menjadi kunci dalam berkembangnya suatu perusahaan.

Masalah yang dihadapi PT Bingas Manufacturing yaitu mendapat keluhan dari pelanggan mengenai kualitas produk yaitu kurangnya tekanan gas, mengalami kebocoran, sehingga pelanggan menjadi berkurang kepercayaannya terhadap kualitas produk yang diberikan. Hal ini dapat diamati berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Fernando & Ni Made Asti Aksari, 2018) dengan hasil

penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk terhadap variabel keputusan pembelian. Peneliti menyimpulkan bahwa jika suatu produk memiliki kualitas produk yang bagus, maka dapat mendorong pelanggan dalam membuat keputusan pembelian.

Selama beberapa dekade terakhir, kebutuhan gas akan semakin meningkat, sehingga memerlukan saluran distribusi yang terancang. PT Bingas Manufacturing memiliki saluran distribusi secara langsung dan saluran distribusi secara tidak langsung. Saluran distribusi secara tidak langsung yaitu penjualan dari agen kepada pelanggan. Saluran distribusi secara langsung PT Bingas Manufacturing memiliki transportasi dua lorry crane dan satu lorry untuk melakukan pengantaran gas kepada pelanggan.

Masalah yang dihadapi yaitu keterlambatan pengantaran gas kepada pelanggan yang terkendala saat lorry crane bermasalah atau dalam tahap perbaikan, lalu lintas mengalami kemacetan, kendala saat Masalah lainnya yaitu perusahaan mendapat keluhan pelanggan yang memesan gas campuran atau gas kalibrasi yang membutuhkan waktu yang lama, karena pelanggan perlu membayar setengah dari harga yang diberikan, sehingga pelanggan yang membutuhkan cepat akan memilih untuk memesan kepada perusahaan lain.

Dalam pendistribusian gas kepada pelanggan haruslah secara efisien dan efektif guna meningkatkan hubungan antara pemasok dan pelanggan yang baik. Masalah ini bisa dilihat berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh (Anggoro et al., 2020) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara saluran distribusi terhadap keputusan pembelian.

Peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya saluran distribusi yang memadai maka dapat membantu meningkatkan laba dan mempengaruhi pelanggan dalam membuat keputusan pembelian

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pelanggan Januari - September 2021

Bulan	Jumlah Pelanggan	Deskripsi Keluhan
Januari	2	1. Tekanan gas yang kurang dalam tabung
Februari	2	
Maret	1	2. Terdapat kebocoran dibagian valve tabung
April	3	
Mei	-	3. Kendala transportasi akibat dalam tahap perbaikan
Juni	2	
Juli	2	4. Keterlambatan pengiriman pesanan pelanggan
Agustus	3	
September	2	

Sumber : PT Bingas Manufacturing

Dari data diatas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa keluhan pelanggan dalam kualitas produk dan saluran pendistribusian perusahaan yakni pada bulan Januari dan Februari sebanyak 2 pelanggan, pada bulan Maret sebanyak 1 pelanggan, pada bulan April sebanyak 3 pelanggan, pada bulan Mei tidak menerima keluhan dari pelanggan, pada bulan Juni dan Juli sebanyak 2 pelanggan, pada bulan Agustus sebanyak 3 pelanggan, dan pada bulan September sebanyak 2 pelanggan.

Dalam hal promosi, PT Bingas Manufacturing minim dalam melakukan promosi sehingga tidak banyak pelanggan yang mengenal produk perusahaan. Promosi dilakukan agar dapat menarik pelanggan lebih untuk meningkatkan laba perusahaan. Promosi yang dilakukan perusahaan ini yaitu *personal selling* dengan

sales mempromosikan produk kepada pelanggan secara langsung dan dibagian periklanan dilakukan dengan mencetak kalender dan menyisipkan informasi tentang perusahaan seperti profil perusahaan, kontak, logo, *website*, dan produk.

Dalam hal pemasaran tidak lupa juga dengan namanya promosi. Dengan adanya promosi dapat menarik lebih banyak pelanggan dan memutuskan untuk pembelian ulang. Masalah ini dapat diperhatikan dari penelitian yang dilakukan oleh (Fetrisen & Nazaruddin Aziz, 2019) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif dan pengaruh secara signifikan variabel promosi terhadap variabel keputusan pembelian. Peneliti menyimpulkan bahwa dengan diadakan promosi dapat meningkatkan penjualan dan menarik perhatian pelanggan lama maupun baru.

Dalam dunia bisnis dan transaksi jual beli biasanya pelanggan akan memilih dari beberapa pilihan produk yang tersedia dipasaran. Pelanggan akan memilih kualitas produk yang bagus sesuai dengan keinginannya dan selanjutnya pelanggan akan menilai dari produk yang sudah dipilih. Hal inilah yang disebut keputusan dalam pembelian. Keputusan pembelian pelanggan dapat mempengaruhi volume penjualan perusahaan. Berikut terlampir data penjualan perusahaan yaitu

Tabel 1. 2 Data Penjualan Perusahaan (Beberapa Jenis Gas)

Bulan	Produk		
	Oksigen (rak)	Argon (rak)	Karbon Dioksida (tabung)
Januari	1179	129	5170
Februari	1173	141	5237
Maret	1222	135	5761
April	968	137	5616

Tabel 1.2 Lanjutan

Mei	671	192	4135
Juni	893	301	5042
Juli	876	269	5026
Agustus	773	297	5136
September	670	188	4175

Sumber : PT Bingas Manufacturing

Dari data diatas dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan dan penurunan setiap bulannya pada bulan Januari terjual produk oksigen sebanyak 1179 rak, argon sebanyak 129 rak, karbon dioksida sebanyak 5170 tabung. Pada bulan Februari terjual produk oksigen sebanyak 1173 rak, argon sebanyak 141 rak, karbon dioksida sebanyak 5237 tabung. Pada bulan Maret terjual produk oksigen sebanyak 1222 rak, argon sebanyak 135 rak, karbon dioksida sebanyak 5761 tabung. Pada bulan April terjual produk oksigen sebanyak 968 rak, argon sebanyak 137 rak, karbon dioksida sebanyak 5616 tabung. Pada bulan Mei terjual produk oksigen sebanyak 671 rak, argon sebanyak 192 rak, karbon dioksida sebanyak 4135 tabung. Pada bulan Juni terjual produk oksigen sebanyak 893 rak, argon sebanyak 301 rak, karbon dioksida sebanyak 5042 tabung. Pada bulan Juli terjual produk oksigen sebanyak 876 rak, argon sebanyak 269 rak, karbon dioksida sebanyak 5026 tabung. Pada bulan Agustus terjual produk oksigen sebanyak 773 rak, argon sebanyak 297 rak, karbon dioksida sebanyak 5136 tabung. Pada bulan September terjual produk oksigen sebanyak 670 rak, argon sebanyak 188 rak, karbon dioksida sebanyak 4175 tabung. Dapat dilihat terdapat kenaikan dan penurunan penjualan produk pada perusahaan. Hal ini dapat disebabkan oleh persaingan bisnis sesama perusahaan industri gas.

Berdasarkan deskripsi diatas maka peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada PT Bingas Manufacturing”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang disimpulkan dari penelitian adalah :

1. Pelayanan perusahaan dalam pendistribusian gas belum memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian
2. Pesanan pelanggan yang tertunda akibat kendala transportasi
3. Keluhan dari pelanggan mengenai kualitas tekanan gas tabung
4. Promosi yang dilakukan perusahaan tidak banyak
5. Penjualan perusahaan mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil

1.3. Pembatasan Masalah

Berkaitan dengan ada keterbatasan yang dimiliki penulis dan untuk mempersempit ruang lingkup penelitian maka penelitian ini dibatasi penulis. Adapun batasan masalah yang dibahas penelitian, yaitu penelitian ini dilakukan hanya sebatas mengenai kualitas produk, saluran distribusi, promosi dan keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan di PT Bingas Manufacturing yang berkedudukan di Kawasan Hijrah Industrial Estate. Objek dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Bingas Manufacturing

1.4. Rumusan Masalah

Dengan memerhatikan beberapa hal yang berhubungan tentang latar belakang yang telah ditulis diatas maka penulis telah membuat rumusan masalah, antara lain:

1. Apakah *kualitas produk* berpengaruh terhadap *keputusan pembelian* di PT Bingas Manufacturing ?
2. Apakah *saluran distribusi* berpengaruh terhadap *keputusan pembelian* di PT Bingas Manufacturing?
3. Apakah *promosi* berpengaruh terhadap *keputusan pembelian* di PT Bingas Manufacturing?
4. Adakah pengaruh *kualitas produk, saluran distribusi* dan *promosi* terhadap *keputusan pembelian* di PT Bingas Manufacturing ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan latar belakang yang sudah dirincikan sebelumnya, berikut tujuan yang ingin direalisasi melalui penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *kualitas produk* terhadap *keputusan pembelian* di PT Bingas Manufacturing.
2. Untuk mengetahui pengaruh *saluran distribusi* terhadap *keputusan pembelian* di PT Bingas Manufacturing.
3. Untuk mengetahui pengaruh *promosi* terhadap *keputusan pembelian* di PT Bingas Manufacturing.

4. Untuk mengetahui pengaruh *kualitas produk, saluran distribusi* dan *promosi* terhadap *keputusan pembelian* di PT Bingas Manufacturing.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, semoga penelitian yang dilakukan dapat memberikan informasi yang bermanfaat, antara lain:

1.6.1. Secara Teoritis

Dalam penelitian ini manfaat secara teoritis yang diperoleh adalah untuk mengetahui secara lebih dalam seberapa besar pengaruh *kualitas produk, saluran distribusi* dan *promosi* terhadap *keputusan pembelian*. Dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai tambahan wawasan berkaitan dengan variabel dalam penelitian yang dilakukan dan menjadi bahan tambahan atau referensi terhadap penelitian yang akan datang.

1.6.2. Secara Praktis

1. Bagi Perusahaan
 - a. Hasil penelitian dapat menjadi salah satu masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT Bingas Manufacturing.
 - b. Perusahaan dapat memahami bagaimana besarnya pengaruh kualitas produk dan saluran distribusi terhadap konsumen sehingga suatu perusahaan dapat merencanakan strategi yang strategis dan tepat.
 - c. Dari penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini bisa menambah dan memperluas pengetahuan dan wawasan penulis terhadap variabel yang diteliti pada PT Bingas Manufacturing

3. Bagi Kampus

Penelitian yang dilakukan dapat dijadikan dan berguna sebagai bahan sumber referensi bagi kampus yang berhubungan dengan variabel yang meliputi pengaruh *kualitas produk*, *saluran distribusi* dan *promosi* terhadap *keputusan pembelian* yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini