

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1. Latar Belakang Masalah**

PT Bangun Sempurna Lestari yang berdiri sejak tahun 2001 dan memiliki pabrik berada di PT Bangun Sempurna Lestari yang berlokasi di jalan T. Umar Subulussalam Selatan. Pada penelitian ini hanya melakukan penelitian terhadap produk *Crude Palm Oil* atau lebih sering disebut CPO atau minyak sawit mentah. Keputusan pembelian merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena keputusan pembelian merupakan hal yang digunakan oleh perusahaan untuk menciptakan strategi pemasaran yang akan dilakukan. Keputusan pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari mengalami penurunan yang terlihat dari target penjualan CPO yang belum tercapai selama tahun 2019. Tidak tercapainya target perusahaan terendah terjadi pada bulan April sebesar 76%. Hal ini disebabkan seringnya kualitas CPO yang belum baik dan ketersediaan jumlah produk CPO yang masih belum dapat memenuhi keinginan dari pelanggan.

Dalam faktor harga, pelanggan PT Bangun Sempurna Lestari menilai bahwa harga jual CPO perusahaan sering lebih mahal dibandingkan perusahaan lain sejenis. Untuk memperjelas permasalahan ini akan ditampilkan data perbandingan harga CPO perusahaan dengan perusahaan lain sejenis.

Kualitas pelayanan untuk produk CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari bahwa masih belum optimal dan efektif sehingga menyebabkan banyak pelanggan yang mengeluh kepada perusahaan. Keluhan tertinggi terjadi pada bulan Desember sebanyak 7 keluhan adalah mengenai ketidaktanggapan dalam pelayanan yang diberikan dan kecepatan pelayanan yang diberikan masih dalam kategori lambat sehingga menimbulkan kekecewaan.

. Distribusi produk CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari masih belum efektif dan efisien sehingga sering mengecewakan pelanggan sehingga memicu terjadinya keluhan pelanggan. Keluhan distribusi yang tertinggi terjadi pada bulan Juni 2019 sebanyak 6 keluhan yang berkaitan dengan distribusi CPO. Distribusi produk CPO masih sering tidak tepat waktu sampai ke lokasi pelanggan CPO, stock CPO yang masih sedikit dan tidak tersedia banyak sehingga belum dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam pemasaran produk.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian Crude Palm Oil pada PT Bangun Sempurna Lestari ”**.

## **I.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Harga jual CPO perusahaan sering lebih mahal dibandingkan perusahaan lain sejenis.
2. Kualitas pelayanan yang masih belum baik sehingga mengakibatkan keluhan pelanggan kepada perusahaan.
3. Distribusi yang masih belum optimal mengakibatkan kekecewaan pelanggan kepada perusahaan
4. Keputusan pembelian mengalami tidak tercapainya target penjualan CPO.

## **I.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disajikan masalah pokok yakni sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari?
2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari?
3. Bagaimanakah pengaruh Distribusi terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari?
4. Bagaimanakah pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari?

## **I.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk menguji pengaruh Harga terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
2. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
3. Untuk menguji pengaruh Distribusi terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari
4. Untuk menguji pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi beberapa pihak yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai peningkatan pengetahuan dan wawasan bagi

peneliti.

## 2. Bagi Perusahaan

Menjadi pertimbangan untuk mengatasi permasalahan Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Pembelian CPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.

## 3. Bagi Universitas Prima Indonesia

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi penelitian.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi.

## **I.6. Teori Harga terhadap Keputusan Pembelian**

Menurut Manullang dan Hutabarat (2013:205-206), “harga merupakan keputusan yang sangat penting dari pemasar, sebab bila harga terlalu tinggi banyak pembeli potensial jadi menghilang, sedang bila harga terlalu rendah perusahaan tidak memperoleh cukup keuntungan. Pada waktu yang sama, harga produk harus diputuskan hingga dapat menutupi segala pengeluaran (biaya) dalam memproduksi dan menjual produk dan sekaligus memberi keuntungan bagi perusahaan. Penetapan harga merupakan suatu proses yang dinamis dan biasanya ditentukan setelah mempertimbangkan berbagai tujuan perusahaan.”

Menurut Kotler dan Keller (2015:68), “banyak perusahaan melawan kecenderungan harga yang rendah dan berhasil mendorong konsumen membeli produk dan jasa yang lebih mahal dengan menggabungkan formulasi produk unik yang melibatkan kampaye pemasaran.”

Menurut Nisusatsro (2016:199), “harga bagi konsumen merupakan pengorbanan yang telah dikeluarkan guna memperoleh produk barang dana tau produk jasa. Bagi konsumen pengorbanan bukan semata-mata harga, akan tetapi masih mengandung sejumlah unsur lainnya seperti pengorbanan waktu, pengorbanan energi dan pengorbanan perasaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang produk barang dana tau jasa yang diperluka sampai dengan keputusan pembelian.”

## **I.7. Teori Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian**

Menurut Tjiptono (2015:26), “dalam mengevaluasi keputusan pembelian terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu keputusan pembelian terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas produk dan jasa yang dibeli.”

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:98), “ karena jasa mempunyai kualitas pengalaman dan kepercayaan yang tinggi, resiko dalam pembeliannya akan lebih banyak. Hal

ini mengandung beberapa konsekuensi. Pertama, konsumen jasa umumnya mengandalkan cerita dari mulut ke mulut daripada iklan. Kedua, mereka sangat mengandalkan harga, petugas dan petunjuk fisik untuk menilai mutunya. Ketiga mereka sangat setia pada penyedia jasa yang memuaskan mereka. Perusahaan-perusahaan jasa menghadapi tiga tugas yaitu meningkatkan diferensiasi persaingan, mutu jasa dan produktivitas.”

Menurut Surjaweni (2015:144), “Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk keputusan pembelian. “

### I.8. Teori Distribusi terhadap Keputusan Pembelian

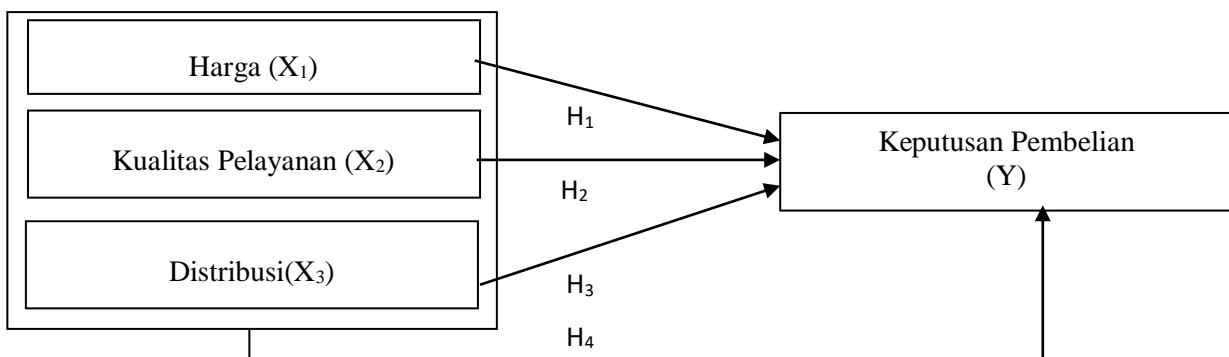
Menurut Nititisastro (2013:170), “semakin banyak perusahaan menggunakan perusahaan saluran distribusi, pada dasarnya semakin memudahkan para konsumen untuk melakukan pembelian.”

Menurut Suryadana dan Octavia (2015:166), “Pemilihan saluran distribusi perlu direncanakan dengan baik, dipilih yang paling efisien dengan menyesuaikannya dengan sistem transportasi yang tersedia, sehingga barang sampai ke tangan konsumen lebih cepat, dan diterima tepat pada waktu barang itu dibutuhkan.”

Menurut Sunyoto (2015:206), “Fungsi penunjang dalam saluran distribusi bersifat membantu untuk menunjang terlaksananya fungsi yang lain, banyak sedikitnya pelayanan yang diberikan oleh penjual sesudah pembelian akan memengaruhi keputusan dalam pembeliannya.”

### I.9. Kerangka Konseptual

Dengan kerangka konseptual yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar II.1. Kerangka Konseptual

## **I.10 Hipotesis Penelitian**

Dari kerangka konseptual diatas dapat ditarik sebuah hipotesis penelitian yaitu

- H<sub>1</sub>: Harga berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
- H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
- H<sub>3</sub>: Distribusi berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.
- H<sub>4</sub>: Harga, Kualitas Pelayanan dan Distribusi berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan PembelianCPO pada PT Bangun Sempurna Lestari.