

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berawal dari teknologi yang semakin canggih dan *modern*, membuat suatu perubahan yang sangat pesat pada perkembangan perekonomian yang menyebabkan persaingan ketat dalam dunia bisnis usaha di berbagai bidang. Secara seksama perusahaan melakukan segmentasi pasar, memilih pelanggan sasarannya, mengidentifikasi kebutuhan mereka dan menentukan pemosisian pasarnya, yang bertujuan untuk mempertahankan dan mengembangkan perusahaan dengan cara meningkatkan penjualan. Penjualan sangat penting bagi perusahaan karena akan berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan tersebut dimana penjualan adalah pendapatan bagi perusahaan, tanpa adanya penjualan, maka pendapatan perusahaan pun tidak ada yang menyebabkan kosongnya kas perusahaan dan perusahaan tidak dapat melakukan kegiatan produksi dan oprasionalnya.

Peningkatan penjualan perusaha dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satu faktor utama yang mempengaruhi ialah *volume* penjualan yang didapat dari penjualan produk yang dilakukan oleh tenaga penjual atau wiraniaga,. Perusahaan membutuhkan tenaga penjual yang terampil dan mempunyai keahlian di bidangnya maupun di bidang lainnya, mengingat bahwa setiap aktivitas yang dilakukan perusahaan pada dasarnya adalah manusia yang melaksanakan dan menciptakan suatu perubahan dalam perekonomian.

Di samping itu pula, diperlukan suatu strategi pemasaran yang tepat yang dijalankan bukan hanya perkembangan produk yang baik, penetapan harga, tetapi promosi yang sangat tepat dan harus lebih dapat mengadakan komunikasi dengan *customer*-nya, yaitu melalui pelaksanaan *personal selling*. *Personal selling* merupakan unsur utama dalam memasarkan produk barang dan jasa, dengan melakukan kegiatan ini, maka perusahaan dapat memperkenalkan barang hasil produksi dengan tujuan agar konsumen membeli hasil produksinya. Dengan demikian, *volume* penjualan dapat meningkat, dan juga dapat meningkatkan laba perusahaan. Hal ini dapat dicapai oleh suatu perusahaan bila promosi yang dijalankan benar-benar tepat sehingga pelaksanaan promosi dapat berhasil seefektif mungkin.

PT Bayu Termalindo Utama adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *Trading Safety Equipment*, yaitu pengadaan unit tabung baru maupun *refill*(isi ulang) APAR(Alat Pemadam Api Ringan), *camera CCTV*, serta alat-alat *safety* lainnya. Berbagai kegiatan promosi telah dilakukan perusahaan dalam upayanya meningkatkan penjualan. Dikhususkan untuk penjualan APAR karena persaingan yang ketat dalam penjualan alat pemadam ini. Kegiatan promosi yang telah dilakukan perusahaan adalah *personal selling* atau penjualan pribadi .

Personal selling memiliki kekurangan dan kelebihan dalam proses penjualan. Kelebihan dari *personal selling* sebagai sarana promosi lebih banyak berasal dari kenyataan bahwa hal itu melibatkan komunikasi tatap muka dengan calon pelanggan. Kelebihan lain dari tatap muka adalah wiraniaga dapat

menyampaikan lebih jelas dan lebih banyak informasi dibandingkan sarana promosi lain. Wiraniaga juga dapat berhubungan dengan pelanggan beberapa kali, maka wiraniaga pun dapat memanfaatkan sejumlah besar waktu untuk menjelaskan pelanggan mengenai keunggulan dan ciri-ciri produk atau jasa. Diharapkan informasi lebih lengkap yang diberikan kepada pelanggan. Melalui *personal selling* diharapkan pelanggan lebih mengenal kemampuan perusahaan, kemudian tertarik untuk berkomunikasi lebih lanjut sehubungan dengan barang dan jasa yang dikehendaki. Pada akhirnya dapat meningkatkan volume penjualan yang di targetkan perusahaan kepada setiap wiraniaganya.

Namun, beberapa hambatan yang dialami oleh PT. Bayu Termalindo Utama dalam mencapai penjualan adalah kurangnya ketercapaian *volume* penjualan wiraniaga dalam penjualan produk, diduga masalah tersebut disebabkan pelaksanaan *personal selling* adalah, kurangnya kemauan atau keinginan pada wiraniaga dalam memperhatikan proses *personal selling* yang tepat, kurang adanya hubungan antara wiraniaga dengan pelanggan yang akan menyebabkan pembelian berulang, kurangnya pengalaman wiraniaga dalam penjualan, terakhir ialah biaya pelaksanaan *personal selling* yang besar dalam operasionalnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik menentukan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *personal selling* terhadap volume penjualan wiraniaga pada PT Bayu Termalindo Utama di Jakarta ?

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang berkaitan dengan volume penjualan wiraniaga adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya hubungan antara wiraniaga dengan pelanggan.
2. Kurangnya pengalaman dari wiraniaga dalam penjualan
3. Biaya pelaksanaan *personal selling* yang mahal.
4. Proses pelaksanaan *personal selling* oleh wiraniaga

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diketahui banyaknya masalah yang berkaitan dengan Volume penjualan wiraniaga , tenaga penjual, dan pelaksanaan *personal selling*, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti pada masalah pengaruh penerapan *personal selling* terhadap *volume* penjualan wiraniaga.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka penulis perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Adakah pengaruh *Personal Selling* terhadap *Volume* Penjualan Wiraniaga pada PT Bayu Termalindo Utama di Jakarta“.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

1. Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan akan masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan khususnya mengenai promosi dalam hal ini *personal selling*.

2. Perusahaan

Memberikan sedikit sumbangsih pemikiran dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan dalam pengembangan usaha selanjutnya terutama mengenai *personal selling*.

3. Bagi Pembaca

Dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan informasi mengenai permasalahan di bidang pemasaran khususnya yang berhubungan dengan *personal selling*.

4. Calon Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.