

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Di masa era globalisasi saat ini pembahasan faktor manusia dalam ruangan lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan yang sangat di berbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama jika industri atau bidang kerja. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Kondisi ekonomi saat ini sedang mengalami kesulitan yang begitu parah. Potensi sumber daya alam yang dapat dikembangkan dan diikuti juga sumber daya manusia yang cukup memadai, akan tetapi kondisi terkendala oleh peluang masyarakat terhadap modal, sehingga keadaan ini memasung masyarakat di dalam perangkap kemiskinan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fenomena kemiskinan yang bertolak belakang dengan kekayaan sumberdaya alam Riau, mengindikasikan bahwa kemiskinan di Riau bukan disebabkan oleh kemiskinan alami, tetapi lebih disebabkan oleh kemiskinan struktural yang multidimensional. Kondisi ini membuat ketidakmampuan masyarakat Riau dalam memperoleh hak yang paling mendasar dalam bidang sosial, ekonomi, dan politik.

Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan ini sangat diperlukan suatu proses pemberdayaan, dimana keberdayaan suatu masyarakat sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung sebagai prasyaratnya. Secara konseptual, pemberdayaan masyarakat adalah untuk meningkatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki masyarakat sehingga mereka dapat mengatualisasikan intinya, harkat dan martabatnya secara maksimal untuk bertahan dan mengembangkan diri secara mandiri. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat melepaskan diri dari perangkap kemiskinan dan keterbelakangan. Dengan demikian pemberdayaan adalah suatu upaya untuk meningkatkan kemampuan dan kemandirian baik di bidang sosial, ekonomi budaya dan politik.

Penjualan Kredit pada dasarnya adalah transaksi antara perusahaan dengan pembeli untuk menyerahkan barang atau jasa yang berakibat timbulnya piutang, kas aktiva.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Dalam ilmu Tenaga Penjual (*Salesmanship*) juga sering bermakna sama dengan pemasaran. Tentu saja hal tersebut tidak tepat. Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial ketika individu dan kelompok mendapatkan apa yang dibutuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, mempertukarkan produk-produk yang bernilai di dalam pasar. Sementara itu, kepenjualan adalah seni dan ilmu untuk memengaruhi dan membujuk pembeli agar bersedia membeli barang atau jasa (produk) yang ditawarkan oleh penjual. Jadi, kepenjualan memiliki ruang lingkup yang lebih sempit dibandingkan dengan pemasaran. Oleh sebab itu, kepenjualan merupakan bagian dari kegiatan pemasaran.

*Salesmanship* atau keahlian menjual yang handal memegang peranan yang penting dalam membantu perusahaan menerapkan strategi pemasaran yang berorientasi pada pembeli sasaran. Hal itu disebabkan karena mereka ujung tombak upaya perusahaan mendekati pembeli sasaran dan mendekatkan produk kepada mereka.

Adapun faktor-faktor dari kepenjualan (*salesmanship*) adalah : Komunikasi, Negosiasi, *Product Knowledge* , Motivasi dan Penampilan.

Komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Negosiasi adalah suatu proses atau metode antara dua orang atau dua kubu untuk mencapai perjanjian yang dapat memenuhi kepuasan semua pihak yang berkepentingan dengan elemen-elemen kerjasama dan kompetisi.

*Product Knowledge* adalah pemahaman tentang barang atau layanan/jasa yang mungkin mencakup setelah diperoleh informasi tentang perusahaan aplikasi, fungsi, fitur, penggunaan dan dukungan persyaratan.

Motivasi adalah kemauan untuk berbuat sesuatu, sedangkan motif adalah kebutuhan, keinginan, dorongan atau implus.

Penampilan adalah hal yang paling penting, berbagai cara dilakukan demi menciptakan penampilan yang menarik. Bagian tubuh yang sering menjadi perhatian dalam setiap perubahan penampilan untuk menjadi lebih baik.

Salah satu contoh industri atau bidang kerja yang menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah Penjualan Kredit adalah Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK). Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) adalah sebagai lembaga institusi usaha bersama milik Kelurahan berperan sebagai secara langsung untuk memberikan dukungan peningkatan kondisi ekonomi bagi masyarakat pada kelompok kemiskinan, relative ini melalui peminjaman modal usaha untuk memberdayakan dan mengembangkan usaha usaha yang ada di Kelurahan Sungai Pakning.

Dalam penelitian ini mengambil studi kasus pada Usaha Ekonomi Kelurahan Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis. UEK Sebagai Lembaga institusi usaha

bersama milik Kelurahan berperan sebagai secara langsung untuk memberikan dukungan peningkatan kondisi ekonomi bagi masyarakat pada kelompok kemiskinan, relative ini melalui pemberian pinjaman modal usaha untuk memberdayakan dan mengembangkan usaha-usaha yang ada di Kelurahan Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Perguliran Dana Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Periode 2013-2016**

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Dana Terealisasi	Persentase Pertumbuhan
1	2013	258 orang	Rp. 3.951.000.000	-
2	2014	462 orang	Rp. 7.518.000.000	79,06%
3	2015	684 orang	Rp. 11.097.000.000	48,05%
4	2016	906 orang	Rp. 14.971.500.000	32,45%

*Sumber: Usaha Ekonomi Kelurahan Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning, data diolah 2017*

Pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat Total Pemanfaat Pertahun (Pengguna Kredit) di Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning, Pada tahun 2013 jumlah nasabah yang menggunakan kredit sebanyak 258 orang, dan Pada tahun 2014 jumlah nasabah yang menggunakan kredit sebanyak 462 orang dengan persentase 79,06%. Pada tahun 2015 jumlah nasabah yang menggunakan kredit bertambah menjadi 684 orang dengan persentase 48,05% dan terakhir pada tahun 2016 mengalami peningkatan jumlah nasabah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menggunakan kredit sebanyak 906 orang dengan persentase 32,45%. Dimana dari tahun 2013-2016 mengalami kenaikan jumlah nasabah, sehingga jumlah pengguna kredit semakin meningkat. Peningkatan ini terjadi karena dari pengaruh salesmanship terhadap penjualan kredit, yang membuat nasabah percaya untuk menggunakan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.

Sehubungan dengan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji Pengaruh Salesmanship terhadap Penjualan Kredit di Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning. Maka penulis mengambil topik judul “ **Pengaruh Salesmanship terhadap Penjualan Kredit Pada Usaha Ekonomi Kelurahan Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang akan dikaji dan dianalisa:

1. Apakah Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apakah Negosiasi berpengaruh secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis?
3. Apakah *Product Knowledge* berpengaruh secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis?
4. Apakah Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis?
5. Apakah Penampilan berpengaruh secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis?
6. Apakah Komunikasi, Negosiasi, *Product Knowledge*, Motivasi dan Penampilan berpengaruh secara srimultan terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Komunikasi secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel Negosiasi secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Product Knowledge* secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel Motivasi secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel Penampilan secara parsial terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.
6. Untuk mengetahui Komunikasi, Negosiasi, *Product Knowledge*, Motivasi dan Penampilan berpengaruh secara simultan terhadap penjualan kredit di Usaha Ekonomi Kelurahan Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

### a. Bagi Perusahaan

Hasil dari laporan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan sasaran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan proses pengambilan keputusan yang menyangkut pengaruh *salesmanship* terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK-SP) Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.

### b. Bagi Penulis

Hasil dari laporan ini akan memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawancara tentang dunia bisnis perjalanan haji dan umroh, terutama mengenai ilmu manajemen pemasaran dalam hal pengaruh *salesmanship* terhadap penjualan kredit pada Usaha Ekonomi Kelurahan Perdana Mandiri Sejahtera Sungai Pakning Kabupaten Bengkalis.

### c. Bagi Universitas

Hasil laporan penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan suatu manfaat tambahan wacana informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa dan pihak lain.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar tentang apa yang menjadi isi dari penelitian ini maka dikemukakan susunan dan rangkaian masing-masing bab sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab pertama dalam penulisan yang terdiri darilatar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas mengenai pengaruh *salesmanship* terhadap penjualan kredit dan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, kerangka pemikiran teoritis, penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menguraikan gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktivitas perusahaan.

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan kondisi umum lokasi penelitian yang meliputi: sejarah singkat perusahaan, lokasi penelitian, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

**BAB VI: PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang mengambil beberapa kesimpulan dan mencoba memberikan saran-saran sebagai sumbangan dari pemecahan masalah.

**DAFTAR PUSTAKA**