

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Distribusi logistik merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam sebuah rantai pasok yang berperan dalam pengiriman produk dari produsen ke konsumen akhir. Kinerja distribusi logistik ini memiliki satu dampak langsung terhadap kepuasan pelanggannya karena menyangkut kecepatan, ketepatan waktu, keamanan, dan keandalan pengiriman barang. Semakin baik suatu kinerja distribusi logistiknya, semakin besar pula kemungkinan pelanggan merasa puas dengan layanan yang telah diberikan.

Istilah distribusi adalah proses pengiriman barang dari satu pihak ke pihak lain. Distribusi ini juga bisa dipahami sebagai upaya pemindahan barang dari satu titik ke titik lain untuk dijual atau dikonsumsi, maupun dipindahkan untuk diolah kembali menjadi barang lainnya. Dalam istilah ekonomi, distribusi adalah proses menyalurkan hasil produksi barang atau jasa kepada konsumen atau bisa dikatakan sebagai proses perpindahan barang dari produsen ke konsumen dalam artian luas.

Definisi logistik menurut Christopher yang menjelaskan bahwa logistik adalah sebuah proses yang dijalankan secara strategis untuk mengelola pengadaan, pergerakan, penyimpanan, dan juga pergerakan material atau suku cadang, dan barang jadi. Logistik ini juga mencakup informasi mengenai organisasi melalui jaringan pemasaran, dengan prosedur yang dapat memaksimalkan keuntungan perusahaan saat ini maupun masa depan dengan seefektif mungkin. Logistik diartikan sebagai seni mengirim barang yang dilakukan secara modern, dengan tahapan dan fungsi yang berguna agar dapat mencapai tujuan tertentu. Dalam penerapannya, pebisnis sering kebingungan membedakan antara logistik dengan ekspedisi. Secara sederhana, ekspedisi adalah sistem yang mengatur pengiriman barang saja, tidak mencakup hal-hal lain seperti yang dilakukan sistem logistik. Jadi, distribusi logistik adalah proses pengiriman

barang dari pabrik ke konsumen akhir melalui jaringan distributor, gudang, dan sistem transportasi.

Grosir adalah menjual kembali (menjual tanpa perubahan) barang baru dan terpakai kepada pengecer, pengguna industri, komersial, institusi atau profesional, atau kepada pedagang besar lain, atau terlibat berperan sebagai agen atau broker dalam membeli barang dagangan untuk atau menjualnya kepada orang-orang. Pedagang besar biasanya mengatur, mengurutkan dan memperingatkan barang-barang ditempat yang luas, kemudian mempack ulang dalam jumlah besar dan mendistribusikannya ketempat yang lebih kecil. Sementara pedagang besar untuk berbagai produk biasanya beroperasi secara independen, pemasaran grosir untuk barang makanan dapat dilakukan dipasar grosir tertentu tempat semua pedagang bertemu.

Pada dasarnya, bisnis ritel adalah bisnis yang melibatkan penjualan barang atau jasa kepada konsumen dalam jumlah satuan atau eceran. Konsumen yang membeli produk atau jasa secara eceran ini bertujuan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut secara pribadi dan tidak menjualnya kembali. Bisnis ritel berbeda dengan bisnis grosir. Bisnis konsumen ritel tidak menjual kembali produk yang telah dibelinya, sementara bisnis konsumen grosir menjual kembali produk yang telah dibelinya. Hal ini berdampak besar pada harga barang yang ditawarkan baik ditingkat ritel maupun grosir.

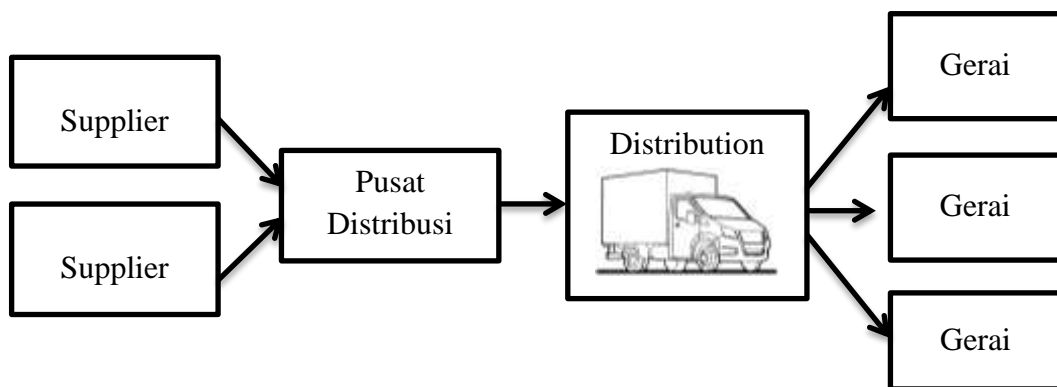
Kelebihan dari bisnis ritel adalah kegiatan perdagangan yang terkait dengan penjualan barang secara langsung kepada konsumen akhir. Semua barang dagangan ini akan dimanfaatkan untuk keperluan rumah tangga. Selain itu, sistem kerja yang umum digunakan dalam bisnis ritel adalah menghubungkan produsen utama (grosir besar) dengan konsumen yang melakukan pembelian barang dalam jumlah kecil atau bentuk satuan.

Rantai pasok di Indonesia juga merupakan faktor yang dapat berkontribusi terhadap kenaikan harga barang (inflasi). Negara ini memiliki rantai pasokan yang kompleks dan tidak efisien dengan banyak hambatan dan kurangnya efisiensi yang dapat menyebabkan harga barang menjadi lebih tinggi. Sebagai contoh, infrastruktur transportasi Indonesia tidak memadai dan tidak terpelihara dengan

baik, yang menyebabkan biaya transportasi barang menjadi lebih tinggi. Selain itu, Indonesia memiliki tarif yang tinggi untuk barang impor yang dapat membuat barang tersebut lebih mahal bagi konsumen.

Toko Pakning Jaya adalah sebuah toko grosir yang menjual berbagai macam sembako lengkap untuk keperluan masyarakat. Dengan adanya toko Pakning Jaya ini masyarakat ataupun toko lainnya dapat dengan mudah membeli berbagai macam produk atau barang dalam jumlah kecil maupun besar dengan harga yang terjangkau. Disisi lain lokasi toko Pakning Jaya ini terletak disekitar kawasan yang ramai oleh masyarakat, berada berada didalam gang dan mudah dicari atau strategis karena terletak ditepi jalan. Toko Pakning Jaya adalah jenis bisnis grosir yang dimana toko ini menjual barang-barang dalam jumlah yang banyak.

Toko Pakning Jaya ini melakukan pengiriman melalui distribusi logistik. Saat ini jumlah distributor Toko Pakning Jaya berjumlah 400 distributor, hal ini berdasarkan wawancara dengan kepala toko. Proses pengiriman barang dari pabrik ke konsumen dilakukan melalui jaringan distributor, gudang, dan sistem transportasi. Tujuan dari proses ini adalah memastikan bahwa barang diterima oleh konsumen dengan tepat waktu, jumlah yang sesuai, dan dalam kondisi yang baik dengan biaya yang efisien. Pengiriman barang yang dikirimkan dari toko Pakning Jaya ini dilakukan dengan cepat untuk lokasi yang masih dapat dijangkau dalam sehari.



1.1 Kerangka Pikiran

Toko Pakning Jaya berdiri sejak tahun 1987, toko Pakning Jaya ini sudah berdiri selama 37 tahun yang dimana ownernya bernama Alai dan toko ini dibuka sejak dia berusia 28 tahun. Toko ini lokasinya berada di Jl.Bambu Kuning, Sungai Pakning, Kecamatan Bukit Batu. Ditoko Pakning Jaya ini sudah dikatakan sangat lengkap dan mudah untuk membeli barang-barang grosiran dengan harga yang terjangkau.

Dari pemaparan pada latar belakang penulis tertarik untuk menulis proposal skripsi dengan judul **“Analisis kinerja distribusi logistik terhadap kepuasan pelanggan studi kasus Distributor Toko Pakning Jaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dirinci adalah :

1. Bagaimana kinerja distribusi logistik pada toko Pakning Jaya?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada toko Pakning Jaya?
3. Bagaimana pengaruh kinerja distribusi logistik terhadap kepuasan pelanggannya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kinerja distribusi logistik pada toko Pakning Jaya.
2. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada toko Pakning Jaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh kinerja distribusi logistik terhadap kepuasan pelanggannya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Penelitian Bagi Penulis, adapun manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk menambah wawasan bagi peneliti dan pengalaman bagi peneliti dalam berbisnis.
2. Manfaat Penelitian Bagi Perusahaan/Instansi, adapun manfaat penelitian ini bagi perusahaan yaitu untuk membantu pihak manajemen dalam

meningkatkan pengendalian internal terhadap siklus pendapatan, serta memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak manajemen.

3. Manfaat Penelitian Bagi Pihak lain, Adapun manfaat penelitian ini bagi pihak lain yaitu menjadi referensi dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya distribusi logistik pada pasokan barang.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Bab 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan tentang mengemukakan dasar dan permasalahan dari yang akan dibahas, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan.

Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi berbagai kajian teori maupun kerangka teori yang digunakan sebagai landasan atau pedoman untuk menganalisa masalah yang diteliti. Berbagai prinsip teori ini berguna dalam memberikan gambaran serta arah kerja penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan pada judul penelitian.

Bab 3 : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, metode analisis data, jenis penelitian dan definisi konsep dan operasional .

Bab 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan keseluruhan dari proses penelitian dan pengumpulan data, pengolahannya serta hasil pengolahan data yang nantinya dapat diambil menjadi kesimpulan dan saran.

Bab 5 : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan untuk menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran

berisi masukan bagi pemilik usaha maupun masyarakat secara umum dari peneliti.