

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia usaha saat ini berkembang pesat, mencakup sektor perdagangan, industri jasa, dan media massa. Akibatnya, perusahaan dituntut untuk mampu bersaing dengan kompetitor sejenis dengan memanfaatkan sumber daya ekonomi yang dimiliki. Hal ini dapat dicapai jika perusahaan mampu mempertahankan dan meningkatkan penjualan produk atau jasa yang mereka hasilkan. Menurut (Alipudin, 2020), setiap lembaga dapat meningkatkan keuntungan perusahaan jika memiliki strategi serta visi dan misi yang jelas. Untuk mencapai tujuan tersebut, salah satu aspek penting yang harus diperhatikan adalah proses distribusi. Distribusi yang efektif dan efisien akan mendukung keberhasilan perusahaan, terutama jika didukung oleh strategi distribusi yang tepat.

Distribusi adalah proses penyaluran produk dari produsen ke konsumen akhir melalui berbagai saluran dan metode. Distribusi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan bahwa barang diterima tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, penyimpanan yang sesuai, serta pemilihan jalur distribusi yang efisien sangat berperan dalam memenuhi harapan pelanggan. Dengan strategi distribusi yang baik, perusahaan dapat meminimalkan keterlambatan dan kesalahan pengiriman, memberikan pengalaman berbelanja yang positif, serta membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Menurut (Santoso, 2019), distribusi yang baik tidak hanya berfokus pada pengiriman produk, tetapi juga pada pemilihan saluran distribusi yang sesuai agar produk tetap berkualitas. Mereka menekankan bahwa distribusi harus mempertimbangkan faktor waktu, biaya, dan efektivitas dalam mencapai pasar sasaran. Selain itu, perusahaan perlu menerapkan sistem manajemen rantai pasok yang baik agar produk dapat terjaga mutunya sepanjang perjalanan

dari produsen ke konsumen. Dengan pendekatan ini, produk dapat lebih kompetitif di pasaran karena pelanggan mendapatkan barang dalam kondisi terbaik.

Penerapan teknologi dalam distribusi juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem manajemen inventaris otomatis, pelacakan barang secara real-time, dan metode penyimpanan berbasis teknologi memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan andal. Teknologi ini membantu memastikan bahwa pelanggan menerima produk tepat waktu dan sesuai harapan. Selain itu, kemampuan untuk mengidentifikasi dan menangani masalah dalam rantai pasok secara cepat turut berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik dan peningkatan loyalitas terhadap perusahaan.

Selain itu, pemilihan mitra distribusi yang tepat juga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Distributor yang memiliki infrastruktur penyimpanan dan transportasi yang baik akan memastikan produk dikirim dengan cepat, aman, dan dalam kondisi optimal. Hal ini sangat penting terutama untuk produk yang memerlukan penanganan khusus, seperti makanan dan obat-obatan yang membutuhkan sistem pendinginan. Dengan memilih mitra distribusi yang andal, perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan, mengurangi keluhan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Mawar Bakery adalah salah satu usaha roti dan kue yang berkembang di Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Berdasarkan hasil observasi awal melalui wawancara oleh peneliti dengan owner toko ibu Suryani Zebua pada tanggal 30 oktober 2024 yang berlokasi di Jl.Karet No.11,Illir, kec.Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Beliau mengatakan bahwa Mawar Bakery telah beroperasi sejak tahun 1980-an dan menjadi bagian dari kehidupan masyarakat setempat. Dengan pengalaman yang cukup panjang dalam industri roti dan kue, usaha ini terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan pasar. Sejak awal berdirinya, Mawar Bakery dikenal karena menawarkan produk-produk berkualitas tinggi dengan cita rasa

khas. Mereka berkomitmen untuk menjaga tradisi dalam pembuatan roti, dengan tetap mempertahankan keahlian serta dedikasi dalam menyajikan produk terbaik bagi pelanggan.

Dalam beberapa tahun terakhir, Mawar Bakery menghadapi tantangan dalam persaingan bisnis, khususnya dalam aspek pemasaran dan distribusi. Untuk meningkatkan daya saing, perusahaan mulai menerapkan berbagai strategi pemasaran, seperti menjalin kerja sama dengan mini market di Gunungsitoli serta memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi. Namun, dalam proses pendistribusian, mereka masih menghadapi kendala yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Penanganan yang kurang tepat selama pengiriman menyebabkan beberapa produk roti mengalami perubahan bentuk, dan tekstur saat sampai ke tangan konsumen. Hal ini menurunkan kepuasan pelanggan, memperburuk daya saing perusahaan, dan berisiko membuat bisnis kehilangan peluang pasar.

Dalam penelitian sebelumnya, juga pernah dilakukan penelitian sejenis yang dilakukan oleh (Wahyuningtyas & Sunrowiyati, n.d.) dengan judul “Analisis Kualitas Produk dan Saluran Distribusi untuk Meningkatkan Penjualan pada UD Andre Jaya”. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa tantangan yang dihadapi oleh UD. Andre Jaya dalam menjaga kualitas Produk dan memastikan saluran distribusi yang efisien untuk meningkatkan penjualannya. Dalam kondisi persaingan yang ketat, kualitas produk menjadi factor penting dalam menarik konsumen, sedangkan saluran distribusi yang tepat memastikan produk dapat dijangkau oleh konsumen dengan mudah. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas produk yang baik dan saluran distribusi yang efektif memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan penjualan produk di UD. Andre Jaya. Dengan meningkatkan keduanya aspek tersebut, perusahaan dapat mempertahankan kepuasan konsumen dan meningkatkan volume penjualan secara keseluruhan.

Sistem distribusi terdiri dari tiga jenis utama: distribusi langsung, distribusi semi langsung, dan distribusi tidak langsung. Distribusi langsung

terjadi ketika produsen menjual produk langsung kepada konsumen tanpa perantara, seperti toko online milik produsen sendiri. Distribusi semi langsung melibatkan perantara minimal, misalnya melalui agen atau distributor resmi. Sementara itu, distribusi tidak langsung melibatkan beberapa perantara, seperti grosir dan pengecer, sebelum produk mencapai konsumen akhir. Dalam bisnis seperti Toko Mawar Bakery, menjaga kualitas produk dan efektivitas distribusi sangat penting agar pelanggan tetap puas dan loyal. Menurut (Hidayat & Sulistyani, 2022), kualitas produk yang konsisten adalah faktor utama dalam membangun kepercayaan pelanggan dan memperkuat posisi pasar. Selain itu, (Santosa & Ramayasa, 2022) menekankan bahwa sistem distribusi yang efisien dapat meningkatkan daya saing bisnis dengan memastikan produk tersedia tepat waktu di lokasi strategis. Dalam kasus Toko Mawar Bakery, Tantangan terbesar yang dihadapi adalah menjaga kepuasan pelanggan dengan memastikan bahwa produk roti sampai ke tangan konsumen dalam kondisi yang baik dan tepat waktu. Jika proses distribusi tidak efisien atau pengalaman pelanggan tidak memuaskan, maka pelanggan dapat merasa kecewa, persaingan menjadi semakin ketat, dan toko berisiko kehilangan peluang pasar. Oleh karena itu, Mawar Bakery perlu mengoptimalkan sistem distribusinya dengan memilih jalur distribusi yang paling sesuai serta menerapkan standar pelayanan yang tinggi agar tetap kompetitif dan mampu meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, sistem saluran distribusi penjualan di Mawar Bakery masih menghadapi berbagai hambatan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Mawar Bakery perlu menetapkan kebijakan distribusi yang tepat guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan sistem distribusi yang lebih terkoordinasi dan efisien, hambatan dalam proses pengiriman dapat diminimalkan, sehingga pelanggan menerima produk tepat waktu dan dalam kondisi yang memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Proses Distribusi**

dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli”

1.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ilmiah diperlukan ketentuan secara tegas mengenai focus penelitian yang akan diteliti. Hal ini perlu dilakukan agar masalah yang akan dikaji tidak menyimpang dari pokok-pokok permasalahan sehingga pembahasannya dapat terarah dan diuraikan secara sistematis. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Evaluasi Proses Distribusi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan maka di kaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana proses distribusi dilakukan di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli?
2. Bagaimana evaluasi proses distribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan adalah :

1. Mendeskripsikan proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli.
2. Mengevaluasi peran proses distribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

- a) Bagi peneliti, menjadi bahan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Universitas Nias Fakultas Ekonomi.

- b) Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan serta pengembangan di lingkungan Universitas Nias Fakultas Ekonomi.
- c) Bagi Lokasi Penelitian (Toko Mawar Bakery Gunungsitoli) menjadi masukan dan referensi dalam mengambil suatu kebijakan atau keputusan.
- d) Bagi Peneliti selanjutnya sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lanjutan yang berkaitan dengan penelitian ini.