

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat CV. Perindo Kota Gunungsitoli

CV Perindo berdiri secara resmi pada tahun 2010 dan berlokasi di Jl. Kelapa No. 39, Pasar Gunungsitoli, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Pendirian perusahaan ini berawal dari gagasan para pelaku usaha lokal yang melihat adanya kebutuhan mendesak untuk memperkuat jaringan distribusi produk konsumsi harian bagi masyarakat. Dengan modal terbatas namun dilandasi semangat kerja sama yang tinggi, CV Perindo mulai menapaki langkah awalnya dengan menyediakan berbagai produk ritel, seperti sabun, minuman dalam kemasan, mie instan, dan kebutuhan pokok lainnya.

Berdasarkan hasil kajian studi kasus, CV Perindo mengadopsi strategi pemasaran yang menyeluruh, meliputi segmentasi pasar yang tepat, penetapan sasaran yang jelas, dan penempatan posisi produk yang efektif. Dalam hal distribusi, perusahaan menerapkan kombinasi jalur distribusi langsung melalui toko ritel milik sendiri dan *platform e-commerce* serta distribusi tidak langsung melalui grosir dan pengecer. Pendekatan ganda ini memungkinkan jangkauan pasar yang lebih luas sekaligus memastikan kualitas dan layanan tetap terjaga.

Seiring perkembangannya, perusahaan menempatkan pengembangan sumber daya manusia sebagai salah satu prioritas utama. Keterampilan serta motivasi tim operasional terus ditingkatkan melalui program pelatihan, sehingga mampu mendukung mutu layanan dan efektivitas distribusi. Meskipun demikian, CV Perindo juga dihadapkan pada tantangan eksternal, seperti kondisi geografis Kepulauan Nias yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan tantangan logistik. Namun, strategi distribusi yang fleksibel dan terintegrasi terbukti membantu perusahaan bertahan dan berkembang di tengah berbagai kendala tersebut.

Saat ini, CV Perindo tidak hanya fokus pada wilayah Gunungsitoli, tetapi juga memperluas jaringan distribusinya ke Kabupaten Nias Utara, Nias Barat, dan Nias Selatan. Kehadiran perusahaan di wilayah-wilayah ini membantu menjembatani pasokan barang ritel ke daerah-daerah yang relatif sulit dijangkau. Peran CV Perindo tidak hanya memberikan manfaat ekonomi, tetapi juga berdampak sosial dengan memastikan ketersediaan barang kebutuhan pokok bagi masyarakat di wilayah terpencil.

4.1.2 Visi dan Misi CV. Perindo Kota Gunungsitoli

Adapun yang menjadi visi dan misi CV. Perindo Kota Gunungsitoli adalah :

Visi : Menjadi perusahaan distribusi terdepan di Kepulauan Nias yang handal, terpercaya, dan mampu menyediakan produk berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata.

Misi :

- 1) Menyediakan produk ritel yang beragam, berkualitas, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.
- 2) Mengembangkan jaringan distribusi yang luas, efektif, dan menjangkau hingga ke wilayah terpencil.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas.
- 4) Membangun hubungan kemitraan yang saling menguntungkan dengan produsen, pengecer, dan konsumen.
- 5) Berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah melalui distribusi yang tepat waktu dan merata.

4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian

Dalam bagian ini, peneliti menyajikan data penelitian yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, yaitu CV. Perindo Kota Gunungsitoli. Fokus utama pembahasan adalah menjelaskan serta menganalisis proses distribusi barang dalam upaya meningkatkan volume

penjualan di CV. Perindo. Data yang ditampilkan merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti secara langsung dengan berbagai pihak terkait, antara lain Manajer CV. Perindo, Kepala Distribusi, staf bagian gudang, sopir, dan konsumen.

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung di lokasi untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat terkait permasalahan penelitian. Pembahasan akan disajikan baik secara teoritis maupun berdasarkan temuan langsung di lapangan. Identitas narasumber yang dicatat dalam penelitian ini mencakup nama dan jabatan mereka. Total terdapat enam orang narasumber yang terlibat, meliputi Manajer, Kepala Distribusi, staf Gudang, Sopir, dan Konsumen.

Tabel 4.1
Nama – Nama Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Status Informan
1	Benny Ng	Manajer CV. Perindo Kota Gunungsitoli	Informan Kunci
2	Same Telaumbanua	Kepala Distribusi	Informan Utama
3	Eben Telaumbanua	Bagian Gudang	
4	Niel	Supir	Informan Utama
5	Yamotuho Zega	Konsumen	
6	Meliana Telaumbanua	Konsumen	

Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

Pemilihan narasumber dalam penelitian ini didasarkan pada keterlibatan langsung mereka serta relevansi posisi dengan fokus penelitian, yaitu distribusi, pengelolaan logistik, dan persepsi konsumen terhadap kinerja CV. Perindo Kota Gunungsitoli. Informan kunci adalah Benny Ng selaku Manajer, yang memiliki wawasan menyeluruh serta tanggung jawab strategis dalam manajemen dan pengambilan keputusan. Sebagai pimpinan utama, ia memahami kebijakan, sistem kerja, dan peran tiap divisi, sehingga dapat memberikan gambaran mendalam mengenai budaya kerja dan operasional perusahaan.

Same Telaumbanua, Kepala Distribusi, dipilih sebagai informan utama lainnya karena posisinya yang vital dalam mengatur alur distribusi barang. Informasi darinya membantu menjelaskan tantangan, efektivitas sistem distribusi, dan koordinasi antarbagian. Selain itu, Eben Telaumbanua (staf gudang) dan Niel (supir) dilibatkan sebagai informan pendukung di level operasional. Keduanya memahami secara langsung pelaksanaan logistik harian, sehingga dapat memberikan gambaran nyata penerapan kebijakan di lapangan.

Dari sisi konsumen, Yamotuh Zega dan Meliana Telaumbanua dipilih untuk memberikan pandangan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan distribusi CV. Perindo. Perspektif mereka sangat penting dalam menilai sejauh mana kinerja internal berdampak pada kepuasan pengguna akhir.

Keterlibatan berbagai tingkatan narasumber, mulai dari manajemen hingga konsumen, membuat data yang diperoleh lebih kaya, objektif, dan menyeluruh, sehingga mampu memberikan jawaban yang komprehensif terhadap rumusan masalah penelitian.

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan suatu karya tulis ilmiah yang mengandung informasi atau keterangan yang didapat selama melaksanakan kegiatan penelitian dilapangan. Informasi atau keterangan tersebut didapat melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan, observasi dan dokumentasi sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan. objek penelitian yang digunakan yaitu di CV. Perindo Gunungsitoli yang dimana penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis sistem distribusi barang yang diterapkan oleh CV. Perindo dalam upaya meningkatkan volume penjualan. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan yang dihadapi CV. Perindo dalam proses distribusi barang, dan mengetahui solusi yang diterapkan untuk mengatasi hambatan tersebut.

Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti

melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 6 orang yaitu Manajer, Kepala distribusi, bagian gudang, supir dan konsumen, sebagai berikut:

4.2.1 Sistem Distribusi Barang di CV. Perindo

Berdasarkan hasil wawancara dari informan Bapak Benny Ng yang menyatakan:

“CV. Perindo menerapkan sistem distribusi langsung dari gudang pusat ke konsumen dan pengecer menggunakan armada sendiri. Distribusi dilakukan setiap hari sesuai kebutuhan dan jadwal agar produk selalu tersedia tepat waktu”

Hal ini menjelaskan bahwa CV. Perindo Kota Gunungsitoli mengimplementasikan sistem distribusi langsung, di mana produk bergerak dari gudang pusat menuju konsumen atau pengecer tanpa perantara tambahan. Skema ini mempersingkat jalur distribusi dan mempercepat waktu pengiriman, sehingga barang dapat hadir di pasar tepat saat dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer CV. Perindo, pengiriman dilakukan setiap hari mengikuti dinamika permintaan pasar dengan memanfaatkan armada sendiri. Pola kerja ini menjadi bukti bahwa perusahaan memiliki sistem logistik yang sigap dan mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan konsumen, sekaligus menjaga kelancaran pasokan dan membangun loyalitas pelanggan.

Pernyataan ini juga disampaikan oleh informan Bapak Same Telaumbanua sebagai Kepala Distribusi menjelaskan bahwa:

“Barang dicatat, dimuat ke kendaraan, lalu dikirim sesuai rute. Masih ada kendala ketidaksesuaian data permintaan dan pengiriman, terutama bila ada perubahan dari agen secara mendadak”.

Lebih lanjut informan Bapak Eben Telaumbanua menambah :

“Prosedur pengiriman mengikuti daftar permintaan, lalu diserahkan ke kurir. Gudang memastikan barang lengkap dan

baik. Namun terkadang terjadi keterlambatan karena jadwal kurir atau permintaan mendadak”.

Berdasarkan hasil wawancara, pengiriman dilakukan setiap hari mengikuti dinamika permintaan pasar. Pola kerja ini menjadi bukti bahwa perusahaan memiliki sistem logistik yang sigap dan mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan konsumen, sekaligus menjaga kelancaran pasokan dan membangun loyalitas pelanggan.

Dalam mendorong pertumbuhan penjualan, perusahaan mengadopsi strategi distribusi yang luwes dan berorientasi pada perluasan wilayah. Ekspansi dilakukan dengan menjangkau area distribusi baru dan membangun kemitraan strategis bersama pengecer lokal, sehingga keberadaan produk di pasar semakin kuat. Selain itu distribusi yang berjalan secara efisien memiliki peran penting karena dapat menjamin ketersediaan produk, meminimalkan risiko keterlambatan, membangun kepercayaan pelanggan, serta mendorong loyalitas dan pertumbuhan penjualan. Hal ini diungkapkan oleh informan kunci Bapak Benny Ng, yang menyatakan:

“Strategi yang diterapkan antara lain memperluas jangkauan wilayah, menjalin kerja sama dengan pengecer lokal, menjaga kualitas produk, memberikan pelayanan cepat, dan menggunakan komunikasi digital untuk pemesanan. Distribusi yang efisien sangat berpengaruh karena memastikan ketersediaan produk, menghindari keterlambatan, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan mendorong loyalitas serta peningkatan permintaan.”

Para konsumen juga menjelaskan besarnya dampak dari kegiatan distribusi yang dilakukan terhadap minat beli di CV. Perindo. Informan Yamotuho dan Meliana Telaumbanua (Konsumen) menyatakan bahwa:

“Kelancaran distribusi sangat penting; pelanggan cenderung terus memesan jika pengiriman tepat waktu dan barang dalam kondisi baik; distribusi yang baik membangun kepercayaan pelanggan. Distribusi berpengaruh terhadap loyalitas; jika pengiriman tepat dan barang baik, tetap akan memesan; berharap distribusi lebih konsisten ke depannya Keterlambatan pengiriman mengganggu;

pernah mempertimbangkan pindah ke distributor lain; berharap sistem pengiriman diperbaiki agar tidak mengecewakan.”

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, dapat dijelaskan bahwa sistem distribusi yang diterapkan oleh CV. Perindo Kota Gunungsitoli memegang peranan yang sangat penting dalam menjaga loyalitas pelanggan sekaligus mendukung peningkatan volume penjualan. Distribusi yang tepat waktu, teratur, dan sesuai kebutuhan pasar memastikan bahwa pelanggan selalu mendapatkan produk dalam kondisi baik dan jumlah yang memadai. Hal ini menciptakan rasa puas dan percaya terhadap kinerja perusahaan, yang pada gilirannya memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Selain memperluas area cakupan, CV. Perindo juga menaruh perhatian pada peningkatan mutu layanan, termasuk menjaga kualitas produk dan mempercepat pelayanan. Perusahaan turut memanfaatkan teknologi digital untuk memperlancar proses, seperti pemesanan melalui WhatsApp Business, pelacakan pesanan lewat Google Form, serta pelaporan distribusi secara daring. Integrasi ini memperkuat komunikasi dengan mitra distribusi, mempercepat transaksi, dan menegaskan bahwa keberhasilan distribusi tak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kekuatan kemitraan, penggunaan teknologi, dan kemampuan beradaptasi.

Hal ini dijelaskan oleh informan Bapak Benny Ng, yang menyatakan bahwa:

“Koordinasi dilakukan secara rutin melalui telepon, WhatsApp, dan kunjungan lapangan. Jadwal pengiriman disepakati bersama dan informasi stok serta harga diperbarui secara berkala. Perusahaan memakai aplikasi sederhana untuk mencatat stok, pengiriman, dan pesanan. WhatsApp dan Google Sheets juga digunakan untuk mempercepat koordinasi antar bagian dan agen. Perusahaan sedang mengembangkan sistem pemesanan digital melalui aplikasi pesan instan untuk mempercepat dan memantau distribusi. Selain itu, direncanakan penambahan kendaraan distribusi dan pelatihan sopir agar lebih siap menghadapi tantangan di lapangan.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa CV. Perindo menerapkan sistem koordinasi yang terstruktur dan adaptif dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi serta teknologi sederhana. Koordinasi rutin melalui telepon, WhatsApp, dan kunjungan lapangan memastikan kelancaran arus informasi antar bagian. Kesepakatan jadwal pengiriman, pembaruan data stok dan harga secara berkala, serta penggunaan aplikasi pencatatan stok, pengiriman, dan pesanan membantu menjaga akurasi data dan efisiensi operasional. Pemanfaatan WhatsApp dan Google Sheets juga mempercepat proses koordinasi, sehingga distribusi dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pasar.

Pada bagian gudang yang melaksanakan prosedur dengan memastikan barang keluar dalam kondisi baik dan lengkap. Namun, ketika permintaan melonjak atau jadwal kurir tidak konsisten, beban kerja meningkat dan mengganggu kelancaran distribusi. Hal ini dijelaskan oleh informan Eben Telaumbanua yang menangani bagian Gudang menjelaskan:

“Stok dicek rutin di gudang dan dicocokkan dengan permintaan wilayah. Barang yang cepat habis segera dikirim ulang melalui jadwal distribusi yang telah ditetapkan. Barang dicatat di logbook dan dicocokkan dengan daftar permintaan. Surat jalan disimpan. Namun kadang masih ada selisih akibat kesalahan pencatatan atau kurang komunikasi. Barang dibungkus rapi sebelum keluar gudang, kurir diberi arahan. Namun kerusakan tetap bisa terjadi karena kondisi jalan. Perlu terus ditingkatkan kualitas pengemasan.”

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa CV. Perindo telah menerapkan prosedur pengelolaan stok dan distribusi yang cukup sistematis melalui pengecekan rutin, pencocokan permintaan wilayah, pencatatan di logbook, serta penyimpanan surat jalan. Proses distribusi didukung oleh jadwal terencana, arahan kepada kurir, dan pengemasan barang sebelum pengiriman. Namun, masih terdapat kendala berupa selisih stok akibat kesalahan pencatatan atau kurangnya komunikasi,

serta potensi kerusakan barang karena kondisi jalan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pencatatan, komunikasi internal, dan pengemasan menjadi prioritas agar distribusi lebih akurat, aman, dan meminimalkan kerugian. Koordinasi antarbagian saat ini masih mengandalkan telepon atau pesan singkat, yang walau efektif untuk respon cepat, sering kali tidak terdokumentasi dengan rapi.

Perusahaan juga memiliki fasilitas pendukung seperti kendaraan operasional, peralatan angkut, dan sarana komunikasi, tetapi sebagian armada sudah menua dan kurang optimal di medan sulit. Dari perspektif pelanggan, frekuensi pembelian cukup tinggi dan konsumen menunjukkan tingkat kepercayaan yang baik terhadap produk dan layanan, meskipun keluhan keterlambatan masih muncul, terutama pada periode sibuk atau saat cuaca ekstrem. Secara keseluruhan, sistem distribusi CV. Perindo dapat dikatakan berjalan efektif, namun tetap memerlukan pembaruan pada sistem informasi, peremajaan armada, dan peningkatan koordinasi internal agar kinerja distribusi semakin cepat, efisien, dan berkelanjutan dalam menjaga kepuasan pelanggan serta daya saing di pasar.

Wawancara juga mengungkap bahwa CV. Perindo memiliki mekanisme pengawasan distribusi yang tertata melalui catatan pengiriman dan laporan harian. Sistem ini memungkinkan tim logistik melakukan evaluasi rutin serta mengambil tindakan korektif jika terjadi kendala, seperti keterlambatan atau ketidaksesuaian stok. Walaupun pencatatan masih bersifat manual, proses ini cukup efektif untuk memantau alur kerja, mengidentifikasi hambatan lebih awal, dan mendukung pengambilan keputusan cepat, terutama saat menghadapi masalah mendadak seperti cuaca buruk atau gangguan armada. Proses distribusi pun mengikuti alur yang jelas, mulai dari pencatatan pesanan, pengecekan stok, pengemasan, hingga pengiriman menggunakan armada perusahaan. Meski begitu, penelitian menemukan adanya hambatan ketika pesanan berubah mendadak, karena sistem manual belum mampu menyinkronkan informasi antarbagian secara cepat.

4.2.2 Hambatan yang dihadapi dalam Sistem Distribusi di CV. Perindo

Dalam pelaksanaan distribusi barang, CV. Perindo Kota Gunungsitoli menghadapi berbagai hambatan yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal. Salah satu kendala paling signifikan berasal dari kondisi infrastruktur jalan yang belum memadai, terutama di daerah-daerah terpencil seperti Nias Barat, Nias Selatan, dan sebagian wilayah Nias Utara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa jalan rusak, medan berat, hal ini dinyatakan langsung dari informan Bapak Same Telaumbanua yang menyatakan:

“Kondisi jalan di wilayah tujuan seperti Nias Selatan dan Nias Barat banyak yang rusak dan belum diaspal, sehingga pengiriman menjadi lambat dan tidak aman. Kadang harus menggunakan rute alternatif. Pemerintah sudah mulai memperbaiki, tapi belum merata..”

Pernyataan tersebut didukung dengan jawaban informan Bapak Eben Telaumbanua yang menyatakan bahwa:

“Infrastruktur jalan belum stabil, apalagi saat musim hujan. Meskipun gudang telah menyiapkan barang tepat waktu, pengiriman tetap terhambat. Untuk mengantisipasi, barang dipersiapkan lebih awal.”

Berdasarkan hal tersebut pentingnya infrastruktur yang memadai dapat menunjang sistem distribusi yang dilakukan oleh CV. Perindo. Perbaikan jalan yang sudah dilakukan namun belum merata, sehingga pengiriman sering memerlukan rute alternatif dan menjadi lebih lambat, terutama saat musim hujan. Untuk mengantisipasi hambatan tersebut, barang dipersiapkan lebih awal sebelum jadwal pengiriman.

Faktor cuaca ekstrem seperti hujan deras kerap menyebabkan keterlambatan pengiriman. Hal ini berdampak langsung pada efektivitas pengiriman dan kepuasan pelanggan, karena barang tidak selalu tiba tepat waktu sesuai harapan konsumen. Hal tersebut dinyatakan oleh informan Bapak Benny Gea yang menyatakan:

“Kendala distribusi datang dari dua sisi: internal dan eksternal. Secara eksternal, jalan rusak, hujan deras, dan gelombang tinggi menjadi penghambat utama pengiriman.”

Selain faktor medan dan cuaca, tantangan dalam pengelolaan stok barang juga menjadi masalah penting dalam distribusi. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa ketika pengiriman barang atau produk terganggu akibat cuaca buruk atau musim angin, maka distribusi produk ke konsumen juga ikut terhambat. Hal ini secara langsung dinyatakan oleh Same Telaumbanua yang menyatakan:

“Keterlambatan tidak terlalu sering, biasanya karena cuaca ekstrem atau kerusakan kendaraan akibat jalan buruk. Perusahaan memiliki jadwal cadangan untuk antisipasi.”

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Ibu Meliana Telaumbanua selaku konsumen CV Perindo yang menyatakan:

“Beberapa kali mengalami keterlambatan dengan alasan cuaca atau kendaraan. Namun, alasan ini terlalu sering digunakan. Harap perencanaan diperbaiki.”

Permintaan yang tinggi dari berbagai wilayah tidak selalu bisa dipenuhi dengan cepat karena adanya keterbatasan pasokan. Ketika hal ini terjadi, konsumen kerap mengalami keterlambatan atau kekurangan barang, meskipun mereka tetap menilai kualitas produk dari CV. Perindo cukup baik.

Dari sisi internal, keterbatasan armada dan sumber daya manusia juga tercatat sebagai penghambat distribusi yang cukup dominan. Ketika permintaan melonjak, jumlah kendaraan pengangkut sering kali tidak mencukupi sehingga harus dilakukan pengiriman secara bertahap. Hal ini memperlambat proses distribusi, terutama ke wilayah yang membutuhkan volume barang dalam jumlah besar. Pernyataan tersebut dijelaskan secara langsung oleh Bapak Benny Ng yang menyatakan bahwa:

“Secara internal, terkadang ada keterlambatan pengemasan dan kekurangan armada saat permintaan tinggi.”

Hal tersebut juga didukung oleh Kepala Distribusi CV Perindo yang menyatakan:

“Ada kendaraan operasional, alat bantu (troli), dan alat komunikasi untuk kurir. Namun beberapa kendaraan sudah tua dan menghambat distribusi, terutama di daerah sulit.”

Selain itu, kurangnya koordinasi antardivisi, seperti antara bagian gudang dan distribusi, menyebabkan keterlambatan muatan dan pengiriman keluar. Ketidaksinkronan ini berakibat pada ketidakefisienan kerja di lapangan. Kondisi tersebut secara langsung dirasakan oleh Bapak Niel selaku Supir CV Perindo yang menyatakan bahwa:

“Harap tambah armada dan perbaiki rute agar tidak terlalu padat. Koordinasi antara gudang dan sopir perlu ditingkatkan.”

Untuk mengatasi keterlambatan akibat faktor eksternal seperti jalan rusak atau cuaca buruk, perusahaan telah menerapkan strategi adaptif. Temuan menunjukkan bahwa perusahaan menjadwalkan pengiriman secara fleksibel dengan mempertimbangkan prediksi cuaca dan kondisi jalan. Selain itu, penggunaan rute alternatif dan kerja sama dengan jasa pengiriman lokal juga dijadikan solusi agar barang tetap sampai ke tangan konsumen. Meskipun strategi ini cukup efektif, namun belum dapat sepenuhnya menghilangkan potensi keterlambatan, terutama ketika kondisi alam benar-benar ekstrem.

Inovasi dalam sistem distribusi menjadi fokus pengembangan CV. Perindo. Salah satu temuan menarik dari penelitian ini adalah rencana perusahaan dalam memanfaatkan teknologi digital melalui platform pesan instan sebagai sarana pemesanan dan pelacakan pengiriman. Selain itu, perusahaan juga tengah merancang penambahan armada dan peningkatan pelatihan bagi pengemudi agar lebih tanggap terhadap tantangan lapangan. Langkah-langkah ini menunjukkan adanya keseriusan perusahaan untuk membenahi sistem distribusinya agar lebih efisien dan profesional.

Distribusi ke daerah pedalaman tetap menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan. Berdasarkan data lapangan, daerah-daerah dengan akses jalan sempit atau belum beraspal sulit dijangkau oleh kendaraan besar.

Untuk menjawab tantangan ini, perusahaan menggunakan kendaraan kecil atau menggandeng agen lokal yang memiliki sarana transportasi ringan seperti sepeda motor. Strategi ini dinilai efektif meski biayanya lebih tinggi dan memerlukan waktu yang lebih lama. Namun demikian, kehadiran strategi ini memperlihatkan fleksibilitas perusahaan dalam menyesuaikan diri dengan kondisi geografis daerah tujuan.

Permasalahan juga muncul dari sisi manajemen gudang, terutama ketika terdapat permintaan mendadak dari agen atau konsumen. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun tim gudang telah berusaha mempersiapkan barang dengan cepat, koordinasi dengan bagian distribusi belum berjalan secara optimal. Akibatnya, proses pemuatan ke kendaraan terkadang tertunda dan berdampak pada keterlambatan pengiriman. Kebutuhan akan sistem komunikasi internal yang lebih efisien menjadi sangat penting untuk mempercepat respons dan menyesuaikan jadwal operasional. Permasalahan ini secara langsung dinyatakan oleh informan Bapak Eben Telaumbanua yang menyatakan bahwa:

“Permasalahan sering muncul akibat permintaan mendadak dari agen daerah atau keterlambatan pengangkutan dari gudang ke kendaraan. Diperlukan koordinasi yang lebih cepat antara gudang dan distribusi agar pengiriman lebih lancar.”

Konsumen ada yang merasa puas dan juga belum puas dengan produk yang diterima, namun mengeluhkan ketidakpastian dalam waktu pengiriman. Temuan menunjukkan bahwa ketepatan waktu menjadi aspek krusial yang memengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap berlangganan. Ketika distribusi berjalan lancar, pelanggan merasa lebih percaya dan cenderung loyal terhadap perusahaan. Sebaliknya, jika pengiriman kerap terlambat, pelanggan mulai mempertimbangkan alternatif distributor lain yang lebih konsisten dari segi waktu pengantaran. Hal ini didukung oleh pernyataan konsumen Bapak Yamatuho Zega dan Ibu Meliana Telaumbanua yang menyatakan bahwa :

“Cukup puas; barang datang sesuai jadwal dan kondisi baik; keterlambatan kecil masih bisa dimaklumi karena tetap ada komunikasi dari pihak CV Perindo. Belum puas sepenuhnya; jadwal pengiriman sering tidak konsisten; berharap layanan distribusi bisa lebih profesional dan tepat waktu.”

Dalam menghadapi keterlambatan, konsumen mengharapkan adanya transparansi dan komunikasi yang jelas dari pihak perusahaan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa konsumen menginginkan sistem pelacakan atau notifikasi status pengiriman agar mereka bisa mengetahui posisi barang secara real-time. Dengan adanya sistem seperti ini, pelanggan akan merasa lebih dihargai dan memiliki kepastian terhadap layanan yang mereka gunakan. Ini juga akan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap profesionalisme perusahaan.

Konsistensi dalam waktu pengiriman menjadi keluhan yang sering muncul dari konsumen tetap. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun barang datang dalam kondisi baik, namun ketidaksesuaian jadwal pengiriman sering menimbulkan ketidaknyamanan. Bagi beberapa pelanggan, ketidaktepatan ini cukup mengganggu, terutama ketika mereka membutuhkan barang dalam waktu cepat. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyediakan opsi pengiriman yang lebih fleksibel dan mempertimbangkan kebutuhan individu pelanggan, khususnya pelanggan reguler.

Stok barang yang tidak selalu stabil saat permintaan tinggi juga menjadi salah satu keluhan pelanggan. Berdasarkan data temuan, konsumen mengharapkan agar perusahaan mampu menjaga kestabilan stok dengan manajemen pasokan yang lebih akurat. Dalam kondisi permintaan yang tinggi, ketidaksiapan stok akan menurunkan kepuasan dan menambah tekanan pada sistem distribusi. Oleh karena itu, sistem pengadaan bahan baku dan pengelolaan gudang harus diperkuat dengan dukungan teknologi informasi yang akurat dan real-time.

Dari sisi operasional lapangan, para supir mengeluhkan beban kerja yang tinggi ketika armada tidak mencukupi. Penelitian ini mencatat bahwa dalam kondisi seperti itu, pengemudi harus melakukan pengiriman

berulang ke rute yang sama, yang secara signifikan menambah waktu dan tenaga. Penambahan armada menjadi solusi mendesak untuk mendukung sistem distribusi yang lancar, terutama ketika volume pesanan meningkat tajam. Ketersediaan armada yang memadai juga akan membantu menjaga stabilitas layanan di tengah fluktuasi permintaan.

Koordinasi antarbagian operasional dinilai masih perlu ditingkatkan. Temuan menunjukkan bahwa meskipun semua pihak bekerja keras untuk memenuhi target pengiriman, sering kali terjadi ketidaksesuaian informasi antarbagian, seperti antara tim gudang dan tim pengiriman. Hal ini menyebabkan adanya waktu tunggu yang tidak produktif dan menurunkan efisiensi secara keseluruhan. Penggunaan sistem komunikasi internal yang lebih terintegrasi sangat dibutuhkan agar semua bagian bisa bekerja secara sinkron dan efisien.

Distribusi yang efektif tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kualitas komunikasi dan pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini menemukan bahwa banyak pelanggan merasa puas karena layanan yang ramah dan responsif dari tim distribusi. Namun, sebagian lainnya menyatakan bahwa CV. Perindo perlu meningkatkan respons terhadap keluhan dan mempercepat proses solusi. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan perlu menjaga keseimbangan antara kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan loyalitas konsumen.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa meskipun sistem distribusi CV. Perindo Kota Gunungsitoli telah berjalan cukup baik, masih terdapat berbagai tantangan yang harus segera diatasi. Infrastruktur jalan, cuaca, koordinasi internal, keterbatasan armada, serta pengelolaan stok menjadi faktor-faktor penting yang memengaruhi kinerja distribusi. Perusahaan telah menunjukkan komitmen dalam mengembangkan sistem digital dan memperluas kapasitas operasional. Namun untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dibutuhkan upaya lebih lanjut dalam memperkuat sistem informasi, fleksibilitas pengiriman, dan profesionalisme dalam komunikasi.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Sistem Distribusi Barang yang diterapkan oleh CV. Perindo dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa CV. Perindo Kota Gunungsitoli menerapkan sistem distribusi langsung dari gudang pusat ke konsumen dan pengecer menggunakan armada sendiri, dengan jadwal pengiriman harian yang disesuaikan dengan permintaan pasar. Strategi ini mempersingkat jalur distribusi, mempercepat waktu pengiriman, serta menjaga ketersediaan produk di pasar. Perusahaan juga memanfaatkan koordinasi terstruktur melalui telepon, WhatsApp, kunjungan lapangan, serta pencatatan manual dan digital sederhana untuk memastikan kelancaran arus informasi dan akurasi data. Menurut Wibowo dan Kartikasari (2023), manajemen distribusi yang adaptif dan berbasis data sangat penting dalam mengurangi gangguan layanan yang disebabkan oleh faktor eksternal.

Pengelolaan stok dilakukan secara rutin dengan pengecekan, pencocokan permintaan wilayah, pencatatan di *logbook*, dan penyimpanan surat jalan, disertai pengemasan sebelum pengiriman. Namun, masih terdapat kendala seperti selisih stok akibat kesalahan pencatatan, kurangnya komunikasi, kerusakan barang karena kondisi jalan, perubahan permintaan mendadak, serta keterbatasan armada yang mulai menua. Menurut Hadiyati (2021), penyimpanan yang baik menjadi fondasi distribusi barang yang efisien, terutama pada produk yang memiliki sifat mudah rusak. Oleh karena itu, peran cold storage sangat vital, dan menjadi salah satu faktor penentu dalam menjaga volume penjualan tetap tinggi. Peningkatan kapasitas penyimpanan akan berdampak langsung pada kemampuan perusahaan dalam mengantisipasi lonjakan permintaan tanpa harus menghadapi kekosongan stok.

Dari sisi pelanggan, distribusi yang tepat waktu dan barang yang diterima dalam kondisi baik membangun kepercayaan dan loyalitas, meskipun keterlambatan masih terjadi pada periode sibuk atau cuaca

ekstrem. Secara keseluruhan, sistem distribusi CV. Perindo berjalan cukup efektif dan adaptif, namun tetap memerlukan pembaruan armada, peningkatan kualitas pencatatan, optimalisasi penggunaan teknologi, serta perbaikan koordinasi internal untuk memastikan distribusi yang lebih cepat, aman, efisien, dan berkelanjutan dalam menjaga kepuasan pelanggan serta daya saing perusahaan. Menurut Kotler & Keller (2020), distribusi yang responsif terhadap kebutuhan konsumen dapat menjadi keunggulan kompetitif dalam pemasaran modern. Dalam konteks ini, sistem distribusi CV Perindo telah mendekati standar tersebut, walau masih perlu peningkatan dari sisi kecepatan respon dan pengelolaan stok.

4.3.2 Hambatan yang dihadapi CV. Perindo dalam Proses Distribusi

Barang serta Solusi yang Diterapkan

Proses distribusi barang di CV. Perindo Kota Gunungsitoli masih menghadapi sejumlah kendala yang menghambat kelancaran pengiriman ke konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan sopir distribusi dan beberapa pelanggan, hambatan utama berasal dari faktor geografis dan cuaca ekstrem. Jalan antarwilayah yang sempit dan rusak sering menunda pengiriman, terutama saat musim hujan ketika sebagian akses menjadi tidak dapat dilalui. Hal ini sejalan dengan pandangan Nasution (2020) yang menekankan bahwa infrastruktur dan iklim berpengaruh besar terhadap efektivitas logistik, terutama di wilayah kepulauan dan daerah terpencil.

Kendala berikutnya adalah keterbatasan armada perusahaan. Sopir menyebutkan bahwa satu kendaraan sering harus melayani banyak lokasi dalam sehari, sehingga jadwal menjadi padat dan rawan keterlambatan. Kerusakan kendaraan bahkan dapat menunda pengiriman hingga sehari penuh. Temuan ini selaras dengan penelitian Rahayu dan Darmawan (2021) yang menyebutkan bahwa distribusi dengan armada terbatas rentan terhadap gangguan teknis dan operasional yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Hambatan lain muncul dari ketersediaan stok. Beberapa pelanggan mengaku pernah memesan barang yang ternyata tidak tersedia di gudang akibat keterlambatan pasokan dari produsen atau pemasok. Kondisi ini menyebabkan pengiriman tertunda dan dalam beberapa kasus pelanggan mencari alternatif lain. Suryani (2022) menegaskan bahwa ketidaksesuaian antara permintaan dan stok merupakan penyebab utama kegagalan distribusi, sehingga diperlukan perencanaan persediaan berbasis data yang akurat.

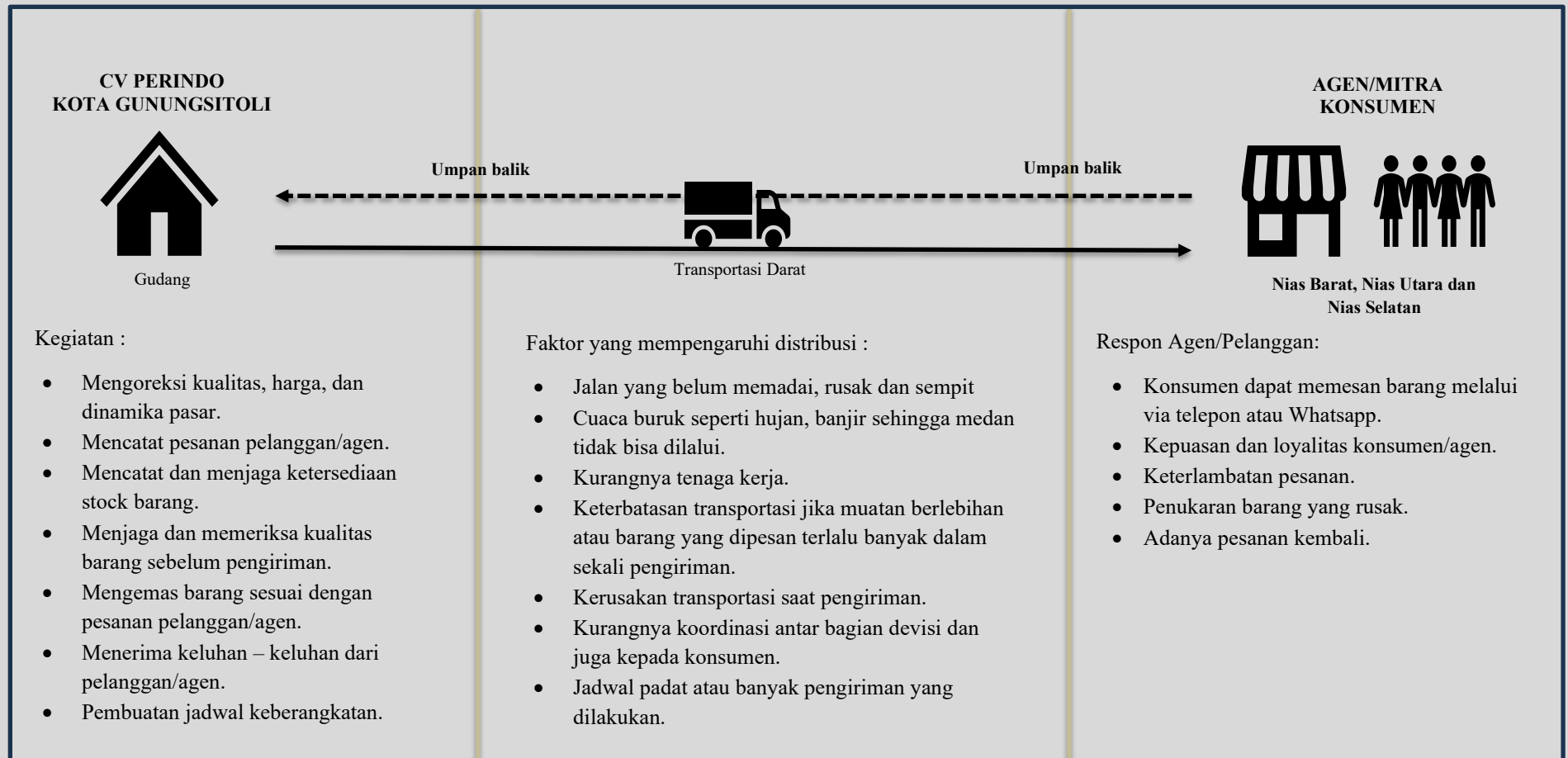
Masalah komunikasi internal juga sering terjadi, baik antara gudang, bagian pengiriman, maupun pelanggan. Sopir mengeluhkan bahwa barang kadang belum siap diangkut akibat miskomunikasi antara administrasi dan gudang, sementara pelanggan sering tidak mendapatkan informasi jelas mengenai keterlambatan. Studi Prasetyo (2023) menekankan perlunya sistem informasi logistik terintegrasi dan real-time untuk meminimalkan miskomunikasi. Selain itu, kekurangan tenaga kerja di bagian pengemasan dan pengecekan barang juga menjadi hambatan. Saat permintaan meningkat, karyawan kewalahan mempersiapkan barang tepat waktu, yang berpotensi menunda pengiriman dan meningkatkan kesalahan. Azizah (2021) menyatakan bahwa SDM yang kompeten dan memadai menjadi kunci keberhasilan distribusi, khususnya pada tahap pra-pengiriman.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, CV. Perindo mulai menerapkan sejumlah langkah perbaikan. Mereka menjadwalkan ulang pengiriman dengan sistem rotasi area per hari, memperkuat kerja sama dengan pemasok tetap untuk menjamin stok, dan meningkatkan komunikasi internal melalui grup WhatsApp guna memantau status barang secara real-time. Nugroho (2020) membuktikan bahwa teknologi komunikasi sederhana namun aktif dapat memperbaiki koordinasi distribusi secara signifikan.

Ke depan, CV. Perindo berencana menambah armada secara bertahap, melatih karyawan logistik agar lebih efisien, dan mengembangkan aplikasi pelacakan barang untuk konsumen. Langkah

ini sejalan dengan rekomendasi Syafitri (2022) mengenai pentingnya transformasi digital dalam menghadapi tantangan distribusi. Secara keseluruhan, meski dihadapkan pada berbagai hambatan, CV. Perindo menunjukkan komitmen kuat dalam mencari solusi melalui kolaborasi internal, penyesuaian terhadap kondisi geografis, dan adaptasi terhadap fluktuasi permintaan pasar. Upaya ini menjadi modal penting bagi peningkatan layanan dan kepuasan pelanggan.

SISTEM DISTRIBUSI CV PERINDO KOTA GUNUNGSITOLI



Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

Gambar 4.1 Skema Sistem Distribusi CV Perindo Kota Gunungsitoli