

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem distribusi barang yang diterapkan oleh CV. Perindo Kota Gunungsitoli menjalankan distribusi langsung dari gudang pusat ke konsumen dan pengecer dengan armada sendiri. Pengiriman dilakukan setiap hari sesuai permintaan pasar, sehingga jalur distribusi lebih singkat, pengiriman lebih cepat, dan ketersediaan produk terjaga. Koordinasi dilakukan melalui telepon, WhatsApp, kunjungan lapangan, serta pencatatan manual dan digital sederhana untuk menjaga kelancaran informasi dan akurasi data. Stok dikelola dengan pengecekan rutin, pencocokan permintaan, pencatatan di logbook, dan pengemasan sebelum pengiriman. Namun, masih ada kendala seperti selisih stok, kurangnya komunikasi, kerusakan barang akibat jalan buruk, permintaan mendadak, dan armada yang mulai menua. Kapasitas penyimpanan, terutama cold storage, menjadi faktor penting untuk mengantisipasi lonjakan permintaan. Bagi pelanggan, distribusi yang tepat waktu dan barang yang baik meningkatkan kepercayaan dan loyalitas, meskipun keterlambatan masih terjadi saat musim sibuk atau cuaca ekstrem. Secara umum, sistem distribusi CV. Perindo cukup efektif dan adaptif, tetapi memerlukan pembaruan armada, peningkatan pencatatan, optimalisasi teknologi, serta koordinasi internal agar lebih cepat, aman, efisien, dan mampu bersaing.
2. Hambatan dalam proses distribusi di CV. Perindo Kota Gunungsitoli terkendala berbagai faktor geografis, cuaca ekstrem, keterbatasan armada, ketersediaan stok, komunikasi internal, dan kekurangan tenaga kerja. Jalan yang rusak dan sempit sering menghambat pengiriman,

terutama saat musim hujan. Armada yang terbatas membuat satu kendaraan harus melayani banyak lokasi, sehingga rawan terlambat, apalagi jika terjadi kerusakan. Stok barang kadang tidak tersedia akibat pasokan terlambat dari pemasok, sementara miskomunikasi antara gudang, administrasi, dan pengiriman menyebabkan barang belum siap diangkut atau pelanggan tidak mendapat informasi jelas. Kekurangan tenaga kerja di bagian pengemasan juga membuat persiapan barang tertunda. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan mulai menjadwalkan ulang pengiriman, memperkuat kerja sama dengan pemasok, dan meningkatkan koordinasi melalui grup WhatsApp. Ke depan, CV. Perindo berencana menambah armada, melatih karyawan, dan mengembangkan aplikasi pelacakan barang. Meski masih ada hambatan, langkah-langkah tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Toko Transcom Kota Gunungsitoli, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. CV. Perindo perlu memperkuat penerapan digitalisasi pada seluruh proses distribusi, mulai dari sistem pelacakan pengiriman secara *real-time* hingga pemesanan berbasis aplikasi atau platform daring. Dengan adanya sistem ini, setiap tahapan distribusi dapat dipantau secara akurat, baik oleh pihak perusahaan maupun pelanggan, sehingga proses menjadi lebih efisien, transparan, dan nyaman. Implementasi digitalisasi juga memungkinkan perusahaan merespons permintaan pasar secara cepat, mengelola persediaan dengan data yang lebih presisi, serta meminimalkan risiko kekosongan stok. Di tengah persaingan bisnis yang semakin menuntut kecepatan dan kepuasan pelanggan, langkah ini akan menjadi nilai tambah yang signifikan bagi daya saing perusahaan.
2. Untuk mengoptimalkan proses distribusi, CV. Perindo disarankan mengembangkan sistem pelacakan pengiriman berbasis aplikasi

sederhana yang mudah diakses oleh pelanggan maupun petugas lapangan. Misalnya, memanfaatkan *WhatsApp Business* yang terintegrasi dengan *Google Form* untuk pembaruan status pengiriman secara *real-time*. Sistem ini tidak hanya meningkatkan keterbukaan informasi, tetapi juga membangun kepercayaan konsumen karena mereka dapat memantau langsung posisi dan status pesanan. Selain itu, adanya akses *real-time* akan memudahkan perusahaan memberikan respons cepat terhadap kendala teknis yang terjadi di lapangan, sehingga potensi keterlambatan dapat ditekan dan kualitas layanan tetap terjaga.