

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Toko Geuliss Bakery & Cake

Toko Geuliss Bakery & Cake merupakan usaha yang bergerak di bidang produksi dan penjualan aneka roti serta kue yang memiliki cita rasa khas dan berkualitas. Usaha ini didirikan oleh Ibu Arinda Jayanti Panggabean pada bulan Oktober 2021, berlokasi di Jalan Kelapa No. 3/4, Kelurahan Ilir, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Sejak awal berdiri, Toko Geuliss hadir dengan komitmen untuk memberikan produk olahan roti dan kue yang segar, higienis, dan berkualitas tinggi, dengan pelayanan yang ramah dan tepat waktu.

Toko Geuliss Bakery & Cake memiliki slogan “*We Made It With Love*”, yang mencerminkan filosofi dan nilai utama dalam setiap produk yang dihasilkan. Slogan ini menegaskan bahwa setiap roti dan kue dibuat dengan dedikasi, ketelitian, dan penuh rasa cinta, sehingga tidak hanya menghadirkan rasa yang lezat, tetapi juga memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada pelanggan. Makna slogan ini juga menunjukkan komitmen untuk selalu menjaga kualitas bahan, proses produksi yang higienis, serta pelayanan yang ramah. Dengan demikian, setiap produk yang sampai ke tangan konsumen bukan sekadar makanan, tetapi juga wujud perhatian dan kepedulian dari Toko Geuliss terhadap pelanggannya.

Pada tahap awal, Toko Geuliss berfokus pada produksi roti reguler seperti roti manis, roti tawar, donat, brownies, dan kue tradisional. Seiring meningkatnya permintaan pelanggan, usaha ini memperluas variasi produk dengan menawarkan kue tart custom untuk ulang tahun, pernikahan, dan acara-acara khusus lainnya. Inovasi produk ini menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen, karena mampu memenuhi kebutuhan pasar yang semakin beragam.

Kepercayaan konsumen yang terus tumbuh mendorong Toko Geuliss untuk melakukan ekspansi usaha. Pada 7 Oktober 2023, cabang pertama resmi dibuka di Desa Hiliweto, Kecamatan Gido, Kabupaten Nias. Pembukaan cabang ini bertujuan untuk memperluas jangkauan distribusi dan memberikan kemudahan akses kepada pelanggan di wilayah yang lebih jauh dari pusat Kota Gunungsitoli. Ekspansi ini juga menjadi bukti komitmen perusahaan untuk meningkatkan layanan dan mempercepat pemenuhan pesanan.

Tidak berhenti di situ, pada 5 Agustus 2025, Toko Geuliss kembali memperkuat jaringan usahanya dengan membuka cabang baru di Desa Fowa, Kecamatan Gunungsitoli Idanoi. Cabang ini diharapkan dapat melayani permintaan yang semakin meningkat, terutama menjelang momen-momen penting seperti hari besar keagamaan, perayaan tahun baru, dan acara adat, di mana kebutuhan produk bakery cenderung melonjak tajam.

Seiring dengan pertumbuhan usaha, Toko Geuliss menerapkan strategi pengelolaan rantai pasokan yang lebih efisien, mencakup manajemen bahan baku, pengaturan jadwal produksi, dan optimalisasi distribusi agar dapat memberikan pelayanan cepat, tepat, dan hemat biaya. Selain itu, toko ini juga memanfaatkan teknologi sederhana seperti pemesanan melalui WhatsApp untuk mempermudah pelanggan, yang kemudian dikombinasikan dengan layanan pengantaran tepat waktu.

Dengan berbagai inovasi dan strategi tersebut, Toko Geuliss Bakery & Cake kini tidak hanya menjadi tempat membeli roti dan kue, tetapi juga menjadi mitra kepercayaan masyarakat dalam menyediakan produk pangan berkualitas untuk berbagai kebutuhan. Visi ke depan adalah menjadikan Toko Geuliss sebagai salah satu brand bakery terkemuka di Kepulauan Nias, yang mampu bersaing dengan toko-toko modern melalui kualitas produk, harga bersaing, serta pelayanan yang unggul.

4.1.2 Visi dan Misi Toko Geuliss Bakery & Cake

Dalam dunia bisnis, visi dan misi merupakan pernyataan yang sangat penting karena berfungsi sebagai pedoman sekaligus sasaran yang ingin dicapai oleh perusahaan. Visi adalah gambaran mengenai arah dan cita-cita yang diharapkan di masa depan, sedangkan misi berisi langkah-langkah serta kebijakan yang dirancang untuk mewujudkan visi tersebut.

1. Visi Toko Geuliss Bakery & Cake

“Menjadi Toko Roti Dan Kue Terkemuka Di Kepulauan Nias Yang Dikenal Karena Kualitas, Inovasi, Dan Pelayanan Terbaik”

Visi ini menggambarkan tujuan jangka panjang Toko Geuliss, yaitu tidak hanya sebagai penyedia roti dan kue, tetapi juga sebagai brand yang dipercaya masyarakat. Fokus utamanya adalah kualitas produk, inovasi menu, dan pelayanan prima, sehingga dapat bersaing dengan toko bakery modern dan tetap mempertahankan ciri khas lokal.

2. Misi Toko Geuliss Bakery & Cake

Untuk mewujudkan visi tersebut, Toko Geuliss memiliki misi sebagai berikut:

- a) Menyediakan produk roti dan kue yang berkualitas tinggi, higienis, dan bernutrisi, sehingga aman dan sehat untuk dikonsumsi oleh semua kalangan.
- b) Menghadirkan variasi produk inovatif yang sesuai dengan tren dan selera pelanggan, termasuk produk custom untuk acara khusus.
- c) Memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, baik untuk pembelian langsung maupun pemesanan online.
- d) Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang responsif dan transparan, serta menjaga kepuasan mereka sebagai prioritas utama.

- e) Mengembangkan jaringan distribusi dan cabang yang strategis, agar produk dapat diakses lebih mudah oleh masyarakat di berbagai wilayah Kepulauan Nias.
- f) Mendukung perekonomian lokal dengan memberdayakan tenaga kerja lokal dan bekerja sama dengan pemasok bahan baku di daerah.

4.1.3 Struktur Organisasi Toko Geuliss Bakery & Cake

Struktur organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur alur kerja dan mengarahkan setiap tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi. Struktur ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman dalam pembagian tugas, tetapi juga menjadi landasan utama dalam pelaksanaan seluruh aktivitas operasional. Dengan adanya struktur yang jelas, setiap bagian dapat bekerja sesuai tanggung jawabnya masing-masing sehingga mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Sebagai salah satu upaya untuk menciptakan koordinasi kerja yang baik, Toko Geuliss Bakery & Cake telah menetapkan struktur organisasi yang sistematis. Struktur ini mencerminkan pembagian wewenang dan tanggung jawab di antara setiap bagian yang ada, mulai dari pemilik, admin, hingga tim produksi dan distribusi. Berdasarkan bagan struktur organisasi (*terlampir*), maka berikut merupakan tugas pokok pada masing-masing bagian organisasi di Toko Geuliss Bakery & Cake antara lain:

1. Pemilik Toko Geuliss Bakery & Cake
 - a) Menetapkan visi, misi, dan strategi pengembangan usaha.
 - b) Mengambil keputusan penting terkait manajemen dan pengelolaan bisnis.
 - c) Mengawasi kinerja seluruh bagian agar sesuai dengan standar operasional.
 - d) Mengatur keuangan dan melakukan evaluasi pendapatan serta pengeluaran.
 - e) Menentukan inovasi produk dan pengembangan layanan.

2. Kasir/Admin

- a) Mencatat dan memproses setiap transaksi pembayaran pelanggan.
- b) Mengelola pemesanan baik secara langsung maupun online.
- c) Membuat laporan penjualan harian, mingguan, dan bulanan.
- d) Menyimpan bukti transaksi serta mengatur kas masuk dan keluar.
- e) Menghubungi pelanggan untuk konfirmasi pesanan dan jadwal pengiriman.

3. Bagian Produksi

- a) Mengolah bahan baku menjadi produk jadi sesuai standar kualitas.
- b) Menjaga kebersihan dan keamanan selama proses pembuatan.
- c) Memastikan pesanan khusus dibuat sesuai permintaan pelanggan.
- d) Mengatur jadwal produksi agar pesanan selesai tepat waktu.
- e) Melakukan inovasi produk untuk menarik minat konsumen.

4. Bagian Pelayanan

- a) Menyambut pelanggan dengan ramah dan memberikan informasi produk.
- b) Melayani pemesanan di toko serta memastikan pesanan sesuai permintaan.
- c) Menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan solutif.
- d) Membantu admin dalam proses pengepakan dan pengantaran produk ke pelanggan.
- e) Memastikan kenyamanan pelanggan selama bertransaksi di toko.

5. Bagian Gudang

- a) Mengelola stok bahan baku (tepung, gula, telur, mentega, dll.) secara teratur.
- b) Mencatat setiap keluar-masuknya bahan agar persediaan terkontrol.
- c) Melakukan pemeriksaan kualitas bahan baku sebelum digunakan.
- d) Menyusun bahan baku agar mudah diakses dan tidak terjadi kerusakan.

- e) Melaporkan ketersediaan stok kepada pemilik atau admin untuk pemesanan ulang.

6. Bagian Distribusi

- a) Menyiapkan dan memeriksa pesanan sebelum dikirim ke pelanggan.
- b) Mengatur rute pengiriman agar lebih hemat waktu dan biaya.
- c) Menjaga kondisi produk agar tetap aman dan tidak rusak selama perjalanan.
- d) Memberikan konfirmasi pengiriman kepada admin atau pelanggan.

4.1.4 Karakteristik Informan

Karakteristik informan dalam penelitian ini mencakup tiga aspek utama, yaitu jenis kelamin, usia, dan lama bekerja atau berbelanja di Toko Geuliss Bakery & Cake. Pemilihan karakteristik ini penting karena dapat memberikan gambaran umum mengenai latar belakang informan yang terlibat dalam penelitian, sehingga memudahkan dalam menganalisis jawaban mereka berdasarkan peran dan pengalaman masing-masing.

Tabel 4.1
Karakteristik Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Masa Kerja/ Berbelanja	Status
1	Arinda Jayanti Panggabean	Pemilik Usaha	Perempuan	44 th	4 tahun	Informan Kunci
2	Nur Isyah Zebua	Bagian Produksi	Perempuan	24 th	2 tahun	Informan Utama
3	Sadarman Hulu	Bagian Distribusi	Laki-Laki	28 th	1 tahun	
4	Jaya Telaumbanua	Bagian Gudang	Laki-Laki	31 th	3 tahun	
5	Jernih Wati Ndruru	Konsumen	Perempuan	35 th	6 bulan	Informan Pendukung
6	Samidar Lase	Konsumen	Perempuan	27 th	1 bulan	

Sumber : Data Sekunder, 2025.

Berdasarkan data yang diperoleh, informan terdiri dari pemilik usaha, karyawan (bagian produksi, distribusi, gudang), dan konsumen.

Perbedaan peran ini tentu memengaruhi lama keterlibatan informan dalam aktivitas perusahaan, baik dari sisi pengelolaan maupun interaksi dengan produk. Pada Tabel tersebut menunjukkan karakteristik informan yang terlibat dalam penelitian ini, yang terdiri dari enam orang dengan peran berbeda.

Informan pertama adalah Arinda Jayanti Panggabean, seorang perempuan berusia 44 tahun yang berperan sebagai Pemilik Usaha dengan pengalaman selama 4 tahun, dan ditetapkan sebagai informan kunci karena memiliki pemahaman mendalam terkait operasional dan manajemen usaha. Informan kedua adalah Nur Isyah Zebua, perempuan berusia 24 tahun yang bekerja di Bagian Produksi dengan masa kerja 2 tahun. Informan ketiga adalah Sadarman Hulu, laki-laki berusia 28 tahun yang bertugas di Bagian Distribusi dengan masa kerja 1 tahun, dan berperan sebagai informan utama dalam penelitian ini karena keterlibatannya langsung dalam proses distribusi produk. Selanjutnya, Jaya Telaumbanua, laki-laki berusia 31 tahun yang bekerja di Bagian Gudang dengan masa kerja 3 tahun, turut menjadi bagian dari informan pendukung internal.

Selain informan dari pihak internal, penelitian ini juga melibatkan dua orang konsumen sebagai informan pendukung untuk memberikan perspektif dari sisi pelanggan. Informan kelima adalah Jemih Wati Ndruru, seorang perempuan berusia 35 tahun yang telah berbelanja selama 6 bulan. Informan keenam adalah Samidar Lase, perempuan berusia 27 tahun yang merupakan konsumen baru dengan masa berbelanja selama 1 bulan. Keberagaman karakteristik ini, baik dari segi jabatan, jenis kelamin, usia, maupun lama keterlibatan, memberikan gambaran menyeluruh mengenai pandangan dan pengalaman informan terhadap objek penelitian.

4.2 Hasil Analisis Penelitian

4.2.1 Mendeskripsikan Proses Alur Rantai Pasokan Pada Toko Geuliss Bakery & Cake Dalam Pendistribusian Produk Kepada Konsumen

Untuk memahami bagaimana efisiensi rantai pasokan berjalan pada Toko Geuliss Bakery & Cake, langkah awal yang dilakukan adalah

mendeskripsikan alur proses rantai pasokan dalam pendistribusian produk. Deskripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai tahapan yang dilalui produk, mulai dari proses produksi hingga sampai ke tangan konsumen. Data yang disajikan pada bagian ini diperoleh melalui wawancara dengan pemilik usaha, karyawan yang terlibat dalam proses produksi, distribusi, gudang, serta konsumen. Hasil wawancara berikut menggambarkan pandangan para informan mengenai alur pendistribusian produk pada Toko Geuliss Bakery & Cake.

Ketersediaan bahan baku dan stok produk merupakan kondisi di mana suatu usaha memiliki persediaan bahan dan produk yang cukup untuk memenuhi permintaan pelanggan. Ketersediaan ini sangat penting agar proses produksi dan distribusi berjalan lancar tanpa hambatan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Kunci yaitu Ibu Arinda Jayanti Panggabean (Sabtu, 23/08/2025) tentang ketersediaan bahan baku dan stock produk, dimana beliau mengatakan:

“Sistem persediaan saat ini cukup efektif, namun masih perlu ditingkatkan karena masih menggunakan pencatatan manual yang kadang menimbulkan kesalahan sehingga stok bisa kurang atau berlebih. Untuk mengatasinya, kami berencana beralih ke sistem digital agar pemantauan lebih akurat dan keputusan dapat diambil lebih cepat. Jika stok habis, kami menghubungi pemasok utama atau pemasok cadangan. Dalam kondisi darurat, kami menyesuaikan jadwal produksi atau menawarkan produk alternatif kepada pelanggan agar pesanan tetap bisa dilayani.”

Selanjutnya dari bagian gudang, informan utama yaitu Bapak Jaya Telaumbanua (Sabtu, 30/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya selalu memeriksa stok harian dan mencatat semua bahan yang masuk dan keluar. Setiap hari saya buat laporan kecil tentang stok yang ada supaya bisa dipantau oleh pimpinan. Kalau ada bahan yang hampir habis, saya langsung laporkan agar segera dipesan”.

Dari sisi konsumen, informan pendukung yaitu Ibu Jernih Wati Nduru (Senin, 01/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pernah satu kali saya butuh kue tart mendadak untuk ulang tahun anak, tapi ternyata harus pesan minimal sehari sebelumnya. Awalnya saya agak kecewa karena nggak bisa dapat sesuai rencana, tapi pihak toko menjelaskan dengan baik dan memberikan alternatif pilihan kue yang sudah tersedia. Akhirnya saya ambil kue blackforest yang sudah ada. Walaupun tidak sesuai keinginan awal, saya cukup terbantu karena mereka bisa memberikan solusi”.

Selanjutnya, konsumen lainnya yaitu Ibu Samidar Lase (Rabu, 03/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Sejauh ini saya belum pernah mengalami kehabisan stok, karena saya memang lebih sering pesan produk yang umum dan selalu tersedia. Tapi saya pernah bertanya soal kue tart khusus, dan mereka bilang harus pesan minimal sehari sebelumnya. Dari situ saya tahu kalau untuk kue custom memang harus disiapkan lebih dulu, jadi sekarang kalau saya mau pesan yang spesial, saya rencanakan jauh-jauh hari supaya nggak kecewa”.

Berdasarkan hasil wawancara, ketersediaan bahan baku dan stok produk di Toko Geuliss Bakery & Cake dinilai cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Sistem yang digunakan saat ini masih manual sehingga terkadang terjadi kesalahan pencatatan yang menyebabkan stok kurang atau berlebih. Untuk mengatasinya, pihak toko berencana menggunakan sistem digital agar pemantauan lebih akurat dan pengambilan keputusan lebih cepat. Jika terjadi kekurangan bahan, toko segera menghubungi pemasok utama atau cadangan, dan dalam kondisi darurat dilakukan penyesuaian jadwal produksi atau pemberian alternatif produk kepada pelanggan. Bagian gudang mendukung hal ini dengan melakukan pengecekan dan pencatatan stok harian serta segera melaporkan jika bahan hampir habis. Dari sisi konsumen, secara umum stok produk reguler selalu tersedia. Namun, untuk produk khusus seperti

kue tart custom, pelanggan harus memesan minimal satu hari sebelumnya. Jika terjadi pesanan mendadak, toko tetap berusaha memberikan solusi dengan menawarkan produk yang tersedia agar kebutuhan pelanggan tetap terpenuhi.

Kecepatan adalah kemampuan menyelesaikan proses dengan cepat agar pelanggan tidak menunggu lama. Ketepatan waktu berarti pesanan dikirim sesuai jadwal yang dijanjikan untuk menunjukkan profesionalitas. Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Kunci yaitu Ibu Arinda Jayanti Panggabean (Sabtu, 23/08/2025) tentang kecepatan dan waktu pendistribusian produk, dimana beliau mengatakan:

“Pesanan diproses sesuai urutan masuk (First In, First Out). Untuk pesanan besar atau khusus seperti kue tart, pelanggan harus memesan minimal satu hari sebelumnya agar bahan dan tenaga siap. Pengiriman dilakukan setiap hari, dimulai pagi untuk pesanan yang sudah siap. Waktu pemenuhan bervariasi. Pesanan roti reguler biasanya 1–2 jam, sedangkan pesanan besar atau kue khusus 6–12 jam karena prosesnya lebih rumit. Kami selalu berusaha mengirim tepat waktu, bahkan lebih cepat jika memungkinkan”.

Selanjutnya pada bagian produksi, dari hasil wawancara dari informan utama yaitu Ibu Nur Isyah Zebua (Senin, 25/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Pesanan biasanya masuk melalui admin, lalu diteruskan ke produksi lewat WhatsApp atau langsung. Setelah menerima pesanan, kami cek detail seperti jenis roti, jumlah, dan waktu pengiriman. Jika bahan tersedia, kami langsung mulai proses pembuatan, mulai dari menimbang bahan, membuat adonan, fermentasi, pemanggangan, pendinginan, hingga pengemasan. Setelah selesai dan dicek kualitasnya, produk diserahkan ke bagian distribusi. Waktu pengerjaan roti reguler sekitar 1–2 jam, kue ulang tahun 4–6 jam, sedangkan pesanan besar bisa 6–12 jam dan biasanya dikerjakan sehari sebelumnya”.

Selanjutnya dari bagian distribusi, informan utama yaitu Bapak Sadarman Hulu (Rabu, 27/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya menerima daftar pengiriman dari admin setelah pesanan selesai diproduksi. Daftar berisi nama pelanggan, alamat, jenis pesanan, dan nomor telepon. Setelah itu, saya susun produk di kendaraan dengan hati-hati, terutama kue tart agar tidak rusak. Saya juga atur rute pengiriman agar efisien, dimulai dari yang jauh hingga yang dekat. Jika semua siap, biasanya butuh 15–30 menit untuk mengecek pesanan, mencocokkan dengan nota, dan memastikan alamat jelas. Jika ada produk khusus seperti kue tart, waktunya bisa lebih lama agar aman”.

Selanjutnya dari bagian gudang, informan utama yaitu Bapak Jaya Telaumbanua (Sabtu, 30/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Jika ada pesanan, admin memberi informasi ke produksi, lalu saya menerima catatan bahan yang dibutuhkan. Saya cek stok di gudang, dan jika cukup, saya keluarkan sesuai catatan. Semua bahan dicatat agar stok terkontrol. Jika bahan lengkap dan posisinya jelas, prosesnya hanya 5–10 menit. Jika jumlahnya sedikit atau tersebar, bisa lebih lama. Saya usahakan bahan yang sering digunakan ditempatkan di lokasi mudah dijangkau agar pengambilan cepat”.

Dari sisi konsumen, informan pendukung yaitu Ibu Jernih Wati Nduru (Senin, 01/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya, pengiriman mereka cukup cepat dan sesuai jadwal yang dijanjikan. Biasanya kalau saya pesan pagi, sekitar siang sudah sampai. Jadi kalau ada acara di sore hari, saya nggak khawatir karena biasanya tepat waktu”.

Selanjutnya, konsumen lainnya yaitu Ibu Samidar Lase (Rabu, 03/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Iya, pengirimannya menurut saya sudah sesuai harapan. Contohnya waktu saya pesan beberapa jenis roti di pagi hari, sekitar sore pesanan sudah sampai di rumah. Jadi kalau ada acara, saya bisa tenang karena mereka kirim tepat waktu”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci, utama, dan pendukung, dapat disimpulkan bahwa proses pendistribusian produk di Toko Geuliss Bakery & Cake dilakukan secara terstruktur dan berfokus pada kecepatan serta ketepatan waktu. Pesanan diproses sesuai urutan masuk (*First In, First Out*), sedangkan pesanan besar atau khusus harus dipesan minimal satu hari sebelumnya. Waktu pemenuhan berbeda-beda: pesanan reguler 1–2 jam, pesanan khusus 4–6 jam, dan pesanan besar 6–12 jam. Produksi dilakukan dengan memastikan ketersediaan bahan, pengolahan, dan pengemasan sebelum diserahkan ke distribusi. Pada tahap pengiriman, produk disusun hati-hati agar tidak rusak, dan rute diatur agar efisien. Persiapan pengiriman biasanya 15–30 menit. Bagian gudang mendukung kecepatan dengan pengelolaan bahan yang terkontrol dan penempatan bahan yang mudah dijangkau. Dari sisi konsumen, pengiriman dinilai cepat dan sesuai jadwal. Pesanan yang dilakukan pagi hari umumnya sudah diterima pada siang atau sore hari, sehingga konsumen merasa puas karena produk dikirim tepat waktu sesuai harapan.

Akurasi pengiriman adalah ketepatan dalam mengirimkan pesanan sesuai dengan permintaan pelanggan, baik dari segi jenis produk, jumlah, kualitas, maupun alamat tujuan. Akurasi ini memastikan tidak terjadi kesalahan seperti salah produk, jumlah kurang/lebih, atau keterlambatan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Kunci yaitu Ibu Arinda Jayanti Panggabean (Sabtu, 23/08/2025) tentang akurasi pengiriman, dimana beliau mengatakan:

“Kami memiliki prosedur pemeriksaan ganda sebelum pengiriman. Setelah pesanan selesai diproduksi, bagian pengemasan mengecek ulang sesuai nota, kemudian admin melakukan konfirmasi sebelum produk diserahkan kepada kurir. Setiap kemasan diberi nota pesanan agar tidak tertukar. Untuk menjaga kualitas, kami menggunakan

kemasan berkualitas, dan produk sensitif seperti kue tart ditempatkan di wadah khusus agar tidak bergeser. Kendaraan pengiriman selalu dalam kondisi bersih dan tertutup sehingga produk terlindungi dari panas atau hujan. Selain itu, posisi produk di dalam kendaraan diatur agar tidak tertimpa barang lain yang dapat merusak bentuknya”.

Selanjutnya pada bagian produksi, dari hasil wawancara dari informan utama yaitu Ibu Nur Isyah Zebua (Senin, 25/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Kami selalu menempelkan label nama pelanggan dan jenis pesanan di kemasan. Sebelum diserahkan ke kurir, kami cek lagi sesuai nota pesanan dari admin. Kalau dari produksi, jarang. Paling pernah salah jumlah roti, misalnya kurang satu atau dua, tapi biasanya ketahuan sebelum dikirim. Kami pakai kemasan yang aman. Untuk kue tart, kami gunakan kotak yang kuat supaya tidak rusak”.

Selanjutnya dari bagian distribusi, informan utama yaitu Bapak Sadarman Hulu (Rabu, 27/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Sebelum berangkat, saya cek semua pesanan sesuai dengan nota yang diberikan admin. Setiap produk sudah ada label nama pelanggan, jadi saya pastikan label sesuai dengan nota agar tidak tertukar. Biasanya saya cocokkan satu per satu supaya tidak salah kirim. Pernah, tapi jarang. Biasanya terjadi karena alamat pelanggan kurang jelas atau ada nama yang mirip. Kalau seperti itu, saya langsung konfirmasi ke admin atau telepon pelanggan untuk memastikan. Saya susun produk yang gampang rusak, seperti kue tart, di posisi aman, biasanya di atas supaya tidak tertindih. Saya juga pakai alas supaya kotak tidak bergeser di jalan. Kalau jalan berlubang, saya pelan-pelan agar produk tidak rusak”.

Selanjutnya dari bagian gudang, informan utama yaitu Bapak Jaya Telaumbanua (Sabtu, 30/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya pastikan semua bahan yang keluar sesuai dengan permintaan bagian produksi. Setiap bahan yang saya keluarkan selalu saya catat, baik jumlah maupun jenisnya, supaya tidak ada kekurangan atau kelebihan. Saya juga biasanya konfirmasi ulang ke bagian produksi sebelum bahan dibawa. Jarang, tapi pernah. Kesalahan biasanya hanya pada takaran bahan yang sedikit berbeda dari permintaan, misalnya kelebihan atau kekurangan beberapa gram. Kesalahan besar seperti salah bahan hampir tidak pernah terjadi karena saya selalu periksa dua kali”.

Dari sisi konsumen, informan pendukung yaitu Ibu Jernih Wati Nduru (Senin, 01/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Jarang sekali ada kendala. Paling kalau lewat WhatsApp, kadang balasnya agak lama kalau sedang ramai, mungkin karena mereka harus melayani banyak pesan sekaligus. Tapi sejauh ini tetap responsif dan mereka selalu menjelaskan kalau sedang sibuk, jadi saya bisa maklum”.

Selanjutnya, konsumen lainnya yaitu Ibu Samidar Lase (Rabu, 03/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Sejauh ini saya belum pernah mengalami kendala, baik ketika pesan online maupun datang langsung ke toko. Semua berjalan lancar, dan komunikasi dengan pihak toko juga mudah. Kalau pesan lewat WhatsApp, mereka selalu memberi jawaban yang jelas”.

Berdasarkan hasil wawancara, akurasi pengiriman di Toko Geuliss Bakery & Cake terjaga dengan baik melalui prosedur pemeriksaan berlapis. Setelah pesanan selesai diproduksi, bagian pengemasan dan admin melakukan pengecekan sesuai nota, serta menempelkan label nama pelanggan di setiap kemasan agar tidak tertukar. Produk sensitif seperti kue tart dikemas menggunakan kotak kuat dan ditempatkan di posisi aman dalam kendaraan yang bersih dan tertutup agar kualitas tetap terjaga. Bagian distribusi memastikan kesesuaian pesanan dengan nota sebelum berangkat, serta melakukan konfirmasi kepada pelanggan jika ada alamat

yang kurang jelas. Kesalahan pengiriman sangat jarang terjadi, dan jika ada, segera diperbaiki dengan komunikasi yang baik. Bagian gudang juga berperan menjaga akurasi dengan mencatat setiap bahan yang keluar dan melakukan konfirmasi ulang ke produksi agar tidak terjadi kekurangan atau kelebihan. Dari sisi konsumen, sebagian besar menyatakan tidak pernah mengalami masalah dalam pengiriman, baik melalui pemesanan langsung maupun online, dan merasa puas karena proses berjalan lancar.

4.2.2 Mengidentifikasi Kendala Yang Dihadapi Toko Geuliss Bakery & Cake Dalam Distribusi Produk

Dalam proses pendistribusian produk, setiap usaha tentu menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran dan efisiensi rantai pasokan. Toko Geuliss Bakery & Cake sebagai salah satu pelaku usaha di bidang kuliner juga tidak terlepas dari tantangan tersebut. Untuk memahami permasalahan yang muncul, dilakukan wawancara dengan beberapa informan guna mengidentifikasi hambatan yang dihadapi toko dalam upaya meningkatkan efisiensi distribusi produk kepada konsumen. Hasil wawancara ini menjadi dasar analisis untuk menemukan solusi yang tepat agar distribusi produk dapat berjalan lebih optimal.

Melalui wawancara dengan beberapa informan, diperoleh informasi mengenai kendala yang dihadapi Toko Geuliss Bakery & Cake dalam mendistribusikan produk kepada konsumen. Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Kunci yaitu Ibu Arinda Jayanti Panggabean (Sabtu, 23/08/2025) tentang kendala yang dihadapi dalam pendistribusian, dimana beliau mengatakan:

“Kendala yang sering kami hadapi adalah keterbatasan armada distribusi. Saat ini kami hanya memiliki satu unit kendaraan operasional, sehingga jika ada banyak pesanan yang harus dikirim ke lokasi yang berbeda, proses pengiriman menjadi lebih lama. Selain itu, kondisi cuaca juga mempengaruhi, terutama jika hujan deras atau banjir yang menghambat akses ke lokasi pelanggan. Kami juga menghadapi kendala internal seperti keterlambatan bahan baku dari

pemasok, yang membuat proses produksi mundur, sehingga jadwal pengiriman ikut tertunda”.

Selanjutnya pada bagian produksi, dari hasil wawancara dari informan utama yaitu Ibu Nur Isyah Zebua (Senin, 25/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Kendala terbesar biasanya keterlambatan di proses produksi. Contohnya, kalau ada bahan baku yang habis seperti telur atau mentega, kami harus menunggu bahan datang dulu. Selain itu, kalau ada pesanan mendadak dalam jumlah banyak, kami harus mengatur ulang jadwal. Kadang juga mesin oven bermasalah, sehingga harus menunggu giliran memanggang”.

Selanjutnya dari bagian distribusi, informan utama yaitu Bapak Sadarman Hulu (Rabu, 27/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kendala yang paling sering itu cuaca hujan karena jalanan jadi licin, jadi saya harus lebih hati-hati. Selain itu, macet di jalan juga sering bikin terlambat, terutama kalau ada perbaikan jalan. Kadang alamat pelanggan juga tidak jelas, jadi saya harus telepon pelanggan untuk konfirmasi lokasi. Ada juga kendala dari produksi, kalau pesanan belum selesai, saya harus menunggu”.

Selanjutnya dari bagian gudang, informan utama yaitu Bapak Jaya Telaumbanua (Sabtu, 30/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kendala terbesar biasanya kalau stok bahan habis atau kurang, apalagi kalau bahan itu penting seperti tepung atau telur. Kalau stok tidak ada, produksi otomatis terhambat dan pengiriman juga ikut terlambat. Selain itu, kadang pemasok lambat mengirim bahan yang kami pesan, terutama kalau permintaan mendadak banyak”.

Dari sisi konsumen, informan pendukung yaitu Ibu Jernih Wati Nduru (Senin, 01/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pernah satu kali telat sekitar 30 menit karena hujan deras. Saya diberi tahu sebelumnya oleh pihak toko, jadi saya bisa maklum. Untung acaranya belum dimulai, jadi keterlambatan itu nggak terlalu mengganggu. Yang penting menurut saya mereka memberi informasi, itu sangat membantu supaya saya nggak menunggu tanpa kepastian”.

Selanjutnya, konsumen lainnya yaitu Ibu Samidar Lase (Rabu, 03/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Sejauh pengalaman saya, belum pernah ada keterlambatan. Bahkan pernah sekali mereka mengantar lebih cepat dari perkiraan, jadi saya sangat senang karena nggak perlu menunggu lama”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa Toko Geuliss Bakery & Cake menghadapi beberapa kendala utama dalam proses pendistribusian produk kepada konsumen. Salah satu kendala yang paling dominan adalah keterbatasan armada distribusi, di mana toko hanya memiliki satu unit kendaraan operasional. Hal ini menyebabkan pengiriman ke beberapa lokasi sekaligus menjadi lebih lama, terutama saat jumlah pesanan meningkat. Selain itu, faktor cuaca juga menjadi hambatan yang cukup signifikan. Hujan deras dan banjir sering kali memperlambat pengiriman karena jalanan licin, sehingga pengemudi harus lebih berhati-hati. Tidak hanya itu, kemacetan akibat perbaikan jalan turut menambah waktu tempuh ke lokasi pelanggan.

Dari sisi produksi, keterlambatan sering terjadi ketika bahan baku penting seperti tepung, telur, atau mentega habis atau datang terlambat dari pemasok. Kondisi ini berdampak langsung pada jadwal produksi, apalagi jika ada pesanan mendadak dalam jumlah besar yang memaksa penjadwalan ulang. Masalah teknis seperti kerusakan mesin oven juga turut memperlambat proses produksi. Di sisi lain, kendala juga terjadi pada saat pengiriman, khususnya ketika alamat pelanggan kurang jelas sehingga memerlukan konfirmasi tambahan. Meskipun demikian, sebagian besar konsumen memahami jika terjadi keterlambatan selama pihak toko memberikan informasi sebelumnya. Bahkan, ada pula konsumen yang merasa puas karena pengiriman dilakukan lebih cepat dari perkiraan.

Secara keseluruhan, kendala-kendala tersebut berasal dari faktor internal seperti keterbatasan armada dan pengaturan produksi, serta faktor eksternal seperti cuaca dan kondisi jalan. Dampak yang ditimbulkan adalah keterlambatan pengiriman yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk mengatasi kendala ini agar proses distribusi dapat berjalan lebih efisien.

Dari segi biaya juga ditemukan kendala sehingga dalam pendistribusian mengeluarkan biaya tambahan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Kunci yaitu Ibu Arinda Jayanti Panggabean (Sabtu, 23/08/2025) tentang biaya dalam pendistribusian, dimana beliau mengatakan:

“Faktor utama adalah jarak pengiriman. Semakin jauh lokasi pelanggan, semakin besar biaya yang dikeluarkan untuk bahan bakar. Jumlah pesanan yang tidak merata juga mempengaruhi, karena jika ada pengiriman ke daerah yang jauh hanya untuk satu pesanan, biaya menjadi lebih besar dibandingkan jika ada banyak pesanan di jalur yang sama”.

Selanjutnya pada bagian produksi, dari hasil wawancara dari informan utama yaitu Ibu Nur Isyah Zebua (Senin, 25/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Faktor utamanya kalau produk tidak selesai tepat waktu, sehingga kurir harus bolak-balik. Selain itu, kalau jarak pelanggan jauh dan hanya satu pesanan yang dikirim, biaya pengiriman jadi tinggi”.

Selanjutnya dari bagian distribusi, informan utama yaitu Bapak Sadarman Hulu (Rabu, 27/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Faktor terbesar adalah kalau saya harus bolak-balik karena pesanan belum siap, itu membuat bahan bakar terbuang banyak. Selain itu, kalau alamat pelanggan jauh dan hanya ada satu pesanan ke sana, biaya pengiriman juga terasa tinggi. Kadang juga kalau ada pengiriman mendadak di luar jadwal, otomatis biaya naik”.

Selanjutnya dari bagian gudang, informan utama yaitu Bapak Jaya Telaumbanua (Sabtu, 30/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau bahan habis dan harus beli dadakan di toko, biasanya harganya lebih tinggi daripada beli dari pemasok utama. Selain itu, kalau pembelian mendadak ini dilakukan beberapa kali dalam sehari, biaya transportasi juga ikut naik. Jadi, kekurangan stok adalah penyebab utama meningkatnya biaya”.

Berdasarkan hasil wawancara, kendala biaya dalam pendistribusian produk Toko Geuliss Bakery & Cake disebabkan beberapa hal. Jarak pengiriman yang jauh dan jumlah pesanan yang tidak merata membuat biaya bahan bakar meningkat. Keterlambatan produksi dan pengiriman mendadak juga menambah pengeluaran karena kurir harus bolak-balik. Selain itu, kekurangan stok bahan baku memaksa toko membeli secara mendadak dengan harga lebih tinggi, sehingga biaya transportasi juga naik. Secara keseluruhan, biaya distribusi meningkat akibat jarak, ketidakseimbangan pesanan, keterlambatan produksi, pengiriman mendadak, dan pembelian bahan dadakan. Hal ini menunjukkan perlunya pengelolaan distribusi dan persediaan yang lebih efisien.

4.2.3 Mengetahui Upaya Yang Dilakukan Toko Geuliss Bakery & Cake Dalam Meningkatkan Efisiensi Rantai Pasokan Agar Pendistribusian Produk Berjalan Optimal

Efisiensi rantai pasokan merupakan salah satu faktor penting untuk memastikan pendistribusian produk berjalan lancar dan tepat waktu. Bagi Toko Geuliss Bakery & Cake, upaya peningkatan efisiensi tidak hanya bertujuan untuk mengurangi keterlambatan pengiriman, tetapi juga untuk menekan biaya dan menjaga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui strategi atau langkah-langkah yang telah dilakukan toko dalam mengatasi berbagai kendala yang ada, seperti keterbatasan armada, masalah stok bahan baku, serta hambatan cuaca dan kondisi jalan. Untuk

mendapatkan informasi yang lebih mendalam, dilakukan wawancara dengan informan yang terlibat langsung dalam proses produksi, penyimpanan, hingga pengiriman. Hasil wawancara ini akan menjelaskan upaya-upaya yang telah dilakukan Toko Geuliss Bakery & Cake guna meningkatkan efisiensi rantai pasokan sehingga pendistribusian produk dapat berjalan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Kunci yaitu Ibu Arinda Jayanti Panggabean (Sabtu, 23/08/2025) tentang upaya yang dilakukan jika terjadi lonjakan pesanan, dimana beliau mengatakan:

“Lonjakan permintaan biasanya terjadi saat hari besar seperti Natal, Tahun Baru, Idul Fitri, dan akhir pekan. Untuk mengantisipasi, kami menambah tenaga kerja sementara di bagian produksi dan pengemasan, menyiapkan stok bahan baku lebih banyak, serta membuat produk setengah jadi agar proses lebih cepat. Selain itu, pengiriman dijadwalkan dalam beberapa gelombang supaya pesanan yang sudah siap bisa segera dikirim. Dengan strategi ini, waktu pengiriman tetap terjaga meskipun pesanan meningkat”.

Selanjutnya pada bagian produksi, dari hasil wawancara dari informan utama yaitu Ibu Nur Isyah Zebua (Senin, 25/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Kalau pesanan membludak, kami membagi tim kerja. Ada yang fokus membuat adonan, ada yang memanggang, dan ada yang khusus mendekorasi kue. Kami juga menggunakan semua oven agar proses lebih cepat. Kalau sudah mendekati batas waktu, kami kerja lebih cepat dan terkadang lembur sampai malam agar pesanan bisa selesai tepat waktu”.

Selanjutnya dari bagian distribusi, informan utama yaitu Bapak Sadarman Hulu (Rabu, 27/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau pengiriman banyak, saya harus atur rute dengan baik, biasanya dari yang jaraknya jauh dulu supaya hemat waktu. Kalau kendaraan

tidak muat untuk semua pesanan sekaligus, saya lakukan pengiriman dalam dua kali perjalanan. Kadang kalau ada pesanan yang harus cepat sampai, saya prioritaskan dulu yang lebih mendesak”.

Selanjutnya dari bagian gudang, informan utama yaitu Bapak Jaya Telaumbanua (Sabtu, 30/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau banyak pesanan sekaligus, saya ambil bahan secara bersamaan untuk beberapa permintaan supaya tidak bolak-balik. Saya juga buat prioritas untuk pesanan yang harus selesai lebih dulu, jadi bahan untuk pesanan tersebut saya keluarkan terlebih dahulu. Dengan cara ini, proses produksi bisa tetap berjalan lancar tanpa harus menunggu terlalu lama”.

Berdasarkan hasil wawancara, Toko Geuliss Bakery & Cake telah melakukan berbagai upaya untuk mengantisipasi lonjakan pesanan, terutama saat hari besar dan akhir pekan. Strategi yang diterapkan antara lain menambah tenaga kerja sementara di bagian produksi dan pengemasan, menyiapkan stok bahan baku lebih banyak, serta membuat produk setengah jadi agar proses lebih cepat. Pada bagian produksi, tim membagi tugas secara spesifik, menggunakan semua peralatan secara maksimal, dan melakukan lembur jika diperlukan agar pesanan selesai tepat waktu. Untuk pengiriman, dilakukan pengaturan rute yang efisien, pengiriman bertahap jika kapasitas kendaraan terbatas, serta prioritas untuk pesanan yang mendesak. Sementara itu, bagian gudang menyiapkan bahan baku sekaligus untuk beberapa pesanan dan memprioritaskan bahan untuk pesanan yang harus segera diproses. Secara keseluruhan, upaya ini membantu menjaga kelancaran proses produksi dan pengiriman, sehingga pesanan tetap dapat diselesaikan tepat waktu meskipun terjadi lonjakan permintaan.

Selain kelancaran pengiriman, Toko Geuliss Bakery & Cake juga berupaya menekan biaya distribusi agar lebih efisien. Untuk mengetahui strategi penghematan yang dilakukan, dilakukan wawancara dengan

beberapa informan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Kunci yaitu Ibu Arinda Jayanti Panggabean (Sabtu, 23/08/2025) tentang upaya dalam menekan biaya distribusi agar lebih efisien, dimana beliau mengatakan:

“Kami berupaya menekan biaya dengan cara mengoptimalkan satu kali perjalanan untuk banyak pesanan (delivery combining). Selain itu, komunikasi dengan pelanggan melalui WhatsApp atau telepon sangat penting agar mereka siap menerima pesanan. Hal ini mengurangi risiko pengiriman ulang yang membuang waktu dan bahan bakar. Kami juga melakukan perawatan rutin kendaraan agar tidak ada biaya mendadak karena kerusakan. Dengan perencanaan ini, kami bisa menjaga kualitas layanan tanpa mengorbankan kepuasan pelanggan”.

Selanjutnya pada bagian produksi, dari hasil wawancara dari informan utama yaitu Ibu Nur Isyah Zebua (Senin, 25/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Dari sisi produksi, kami berusaha agar semua pesanan yang akan dikirim dalam satu rute selesai bersamaan. Dengan begitu, tidak perlu kirim dua kali. Kalau ada pesanan terlambat selesai, biasanya pengiriman jadi bolak-balik dan itu menambah biaya”.

Selanjutnya dari bagian distribusi, informan utama yaitu Bapak Sadarman Hulu (Rabu, 27/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Upaya penghematan biasanya dilakukan dengan menggabungkan pengiriman yang searah, jadi saya tidak bolak-balik untuk satu pesanan saja. Saya juga usahakan memilih jalur yang lebih dekat agar hemat bahan bakar. Kalau ada pesanan mendesak tapi lokasinya jauh, saya gabungkan dengan pengiriman ke area yang searah supaya lebih efisien”.

Selanjutnya dari bagian gudang, informan utama yaitu Bapak Jaya Telaumbanua (Sabtu, 30/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Dari bagian gudang, upaya penghematan dilakukan dengan cara mengatur stok agar selalu cukup. Kalau stok aman, kami tidak perlu melakukan pembelian mendadak ke toko kecil, yang biasanya harganya lebih mahal. Dengan manajemen stok yang rapi, biaya distribusi juga lebih terkendali karena proses produksi tidak tertunda”.

Berdasarkan hasil wawancara, Toko Geuliss Bakery & Cake melakukan berbagai upaya untuk menekan biaya distribusi agar lebih efisien tanpa mengurangi kualitas layanan. Salah satu strategi utama adalah mengoptimalkan pengiriman melalui delivery combining, yaitu menggabungkan beberapa pesanan dalam satu perjalanan sehingga tidak terjadi pengiriman bolak-balik. Komunikasi dengan pelanggan juga diperkuat agar mereka siap menerima pesanan, sehingga mengurangi risiko pengiriman ulang yang menambah biaya. Dari sisi produksi, tim berusaha menyelesaikan semua pesanan dalam satu rute secara bersamaan agar tidak ada keterlambatan yang menyebabkan pengiriman ganda. Bagian distribusi mendukung penghematan dengan menggabungkan pengiriman yang searah dan memilih rute terdekat untuk menghemat bahan bakar. Sementara itu, bagian gudang mengatur stok bahan baku agar selalu cukup, sehingga tidak perlu pembelian mendadak dengan harga lebih mahal yang dapat meningkatkan biaya. Secara keseluruhan, penghematan biaya dilakukan melalui perencanaan rute pengiriman, koordinasi antarbagian, manajemen stok yang baik, serta perawatan kendaraan secara rutin. Dengan strategi ini, Toko Geuliss Bakery & Cake dapat menjaga efisiensi biaya sekaligus mempertahankan kepuasan pelanggan.

Selain fokus pada kelancaran pengiriman, Toko Geuliss Bakery & Cake juga berupaya meminimalisir kesalahan dalam proses pengiriman. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan, dilakukan wawancara dengan beberapa informan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Informan Kunci yaitu Ibu Arinda Jayanti Panggabean (Sabtu, 23/08/2025) tentang upaya yang dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dalam proses pengiriman, dimana beliau mengatakan:

“Ya, kami memiliki SOP sederhana yang mengatur alur kerja pengecekan, Admin menerima dan mencatat pesanan. Produksi membuat pesanan sesuai permintaan. Pengemasan melakukan pengecekan detail produk. Admin melakukan konfirmasi terakhir sebelum kurir berangkat. Dengan sistem ini, kesalahan pengiriman bisa diminimalisir”.

Selanjutnya pada bagian produksi, dari hasil wawancara dari informan utama yaitu Ibu Nur Isyah Zebua (Senin, 25/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Biasanya diminta supaya pesanan diselesaikan sesuai jadwal, jangan sampai terlambat, supaya tidak ada pengiriman tambahan”.

Selanjutnya dari bagian distribusi, informan utama yaitu Bapak Sadarman Hulu (Rabu, 27/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya diminta untuk mengatur rute pengiriman seefisien mungkin dan menghindari pengantaran satu per satu. Jadi kalau ada pesanan yang bisa digabung, harus digabung supaya tidak boros bahan bakar”.

Selanjutnya dari bagian gudang, informan utama yaitu Bapak Jaya Telaumbanua (Sabtu, 30/08/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan:

“Pimpinan sering mengingatkan agar stok selalu dikontrol dan jangan sampai kosong. Jadi, saya harus rajin mengecek dan melaporkan kalau ada bahan yang hampir habis agar bisa dipesan lebih awal. Dengan begitu, tidak ada pengeluaran mendadak yang bisa membuat biaya distribusi membengkak”.

Dari sisi konsumen, informan pendukung yaitu Ibu Jernih Wati Nduru (Senin, 01/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya sangat puas karena dibandingkan dengan toko lain, Toko Geuliss lebih responsif dan komunikatif. Selain itu, sistemnya sudah rapi, mulai dari pemesanan sampai pengantaran. Mereka juga ramah

dan cepat tanggap kalau ada permintaan mendadak, meskipun kadang ada keterbatasan stok. Secara keseluruhan, saya lebih nyaman belanja di sini”.

Selanjutnya, konsumen lainnya yaitu Ibu Samidar Lase (Rabu, 03/09/2025) mengenai hal yang sama dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya cukup puas karena menurut saya prosesnya lebih praktis dibanding beberapa toko lain yang pernah saya coba. Mereka cepat merespons, memberikan informasi jelas, dan pengiriman juga lancar. Jadi saya merasa nyaman belanja di sini, apalagi buat orang seperti saya yang suka praktis tanpa harus repot keluar rumah”.

Berdasarkan hasil wawancara, Toko Geuliss Bakery & Cake melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir kesalahan dalam pengiriman agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Salah satu langkah utama adalah penerapan SOP sederhana yang mengatur alur kerja, mulai dari admin yang mencatat pesanan, produksi yang membuat sesuai permintaan, pengecekan detail oleh bagian pengemasan, hingga konfirmasi akhir sebelum kurir berangkat. Dengan sistem ini, potensi kesalahan dapat dikurangi. Dari sisi produksi, pesanan diusahakan selesai sesuai jadwal untuk menghindari keterlambatan yang berpotensi menimbulkan pengiriman tambahan. Bagian distribusi mengatur rute seefisien mungkin dan menggabungkan pengiriman agar tidak terjadi pemborosan bahan bakar. Sementara itu, bagian gudang memastikan stok selalu tersedia dengan melakukan pengecekan rutin dan pemesanan lebih awal agar tidak terjadi kekosongan bahan yang dapat menghambat produksi. Dari sisi konsumen, respons positif diberikan karena proses pemesanan hingga pengiriman dinilai rapi, cepat, dan komunikatif. Konsumen merasa puas dengan layanan yang responsif, informasi yang jelas, serta pengantaran yang tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa upaya meminimalisir kesalahan tidak hanya efektif, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan.

4.3 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai proses distribusi produk di Toko Geuliss Bakery & Cake. Secara khusus, penelitian ini memiliki tiga tujuan utama. Pertama, mendeskripsikan secara detail alur rantai pasokan mulai dari pengelolaan bahan baku, proses produksi, pengemasan, hingga pengiriman produk kepada konsumen. Kedua, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi toko dalam pelaksanaan distribusi produk, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Ketiga, mengetahui upaya yang dilakukan oleh Toko Geuliss Bakery & Cake untuk meningkatkan efisiensi rantai pasokan sehingga pendistribusian produk dapat berjalan optimal dan sesuai harapan pelanggan.

4.3.1 Alur Rantai Pasokan Pada Toko Geuliss Bakery & Cake Dalam Pendistribusian Produk Kepada Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara, ketersediaan bahan baku dan stok produk di Toko Geuliss Bakery & Cake tergolong baik, meskipun masih memerlukan peningkatan. Sistem pencatatan yang digunakan saat ini masih manual, sehingga sesekali terjadi kesalahan seperti kelebihan atau kekurangan stok. Untuk mengurangi risiko tersebut, pihak toko berencana mengimplementasikan sistem digital agar pemantauan lebih akurat dan pengambilan keputusan lebih cepat. Jika terjadi kekurangan bahan, toko segera menghubungi pemasok utama atau pemasok alternatif. Dalam kondisi darurat, dilakukan penyesuaian jadwal produksi atau penawaran produk pengganti kepada pelanggan. Bagian gudang berperan penting dengan melakukan pengecekan harian serta melaporkan jika stok mendekati batas minimum. Dari sisi konsumen, produk reguler umumnya selalu tersedia, sementara untuk pesanan khusus seperti kue tart custom, pelanggan diwajibkan memesan minimal satu hari sebelumnya. Jika ada pesanan mendadak, pihak toko tetap berusaha memberikan solusi dengan menawarkan produk yang tersedia agar kebutuhan konsumen tetap terpenuhi.

Selanjutnya, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa proses pendistribusian produk di Toko Geuliss Bakery & Cake dilaksanakan secara terstruktur dengan menekankan kecepatan dan ketepatan waktu. Setiap pesanan diproses berdasarkan urutan masuk (*First In, First Out*), sedangkan pesanan besar atau khusus harus dipesan paling lambat sehari sebelumnya. Waktu pemenuhan pesanan bervariasi: pesanan reguler 1–2 jam, pesanan khusus 4–6 jam, dan pesanan dalam jumlah besar 6–12 jam. Proses produksi mencakup pengecekan ketersediaan bahan, pengolahan, dan pengemasan sebelum diserahkan ke bagian distribusi. Saat pengiriman, produk disusun secara hati-hati agar tidak rusak dan rute pengiriman diatur seefisien mungkin. Persiapan pengiriman umumnya memerlukan waktu 15–30 menit. Bagian gudang turut mendukung kelancaran proses ini dengan penataan bahan yang mudah dijangkau dan pengelolaan stok yang terkontrol. Dari perspektif konsumen, pengiriman dinilai cepat dan sesuai jadwal. Sebagian besar pesanan yang dilakukan pada pagi hari dapat diterima pada siang atau sore hari, sehingga konsumen merasa puas karena produk tiba tepat waktu.

Selain kecepatan, akurasi pengiriman juga menjadi fokus utama. Untuk menjamin ketepatan, Toko Geuliss Bakery & Cake menerapkan sistem pemeriksaan berlapis. Setelah pesanan selesai diproduksi, bagian pengemasan dan admin melakukan pengecekan ulang sesuai nota, serta menempelkan label nama pelanggan pada setiap kemasan agar tidak tertukar. Produk sensitif seperti kue tart dikemas dalam kotak yang kokoh dan ditempatkan pada posisi aman dalam kendaraan bersih yang tertutup rapat untuk menjaga kualitas. Sebelum berangkat, bagian distribusi memastikan kesesuaian pesanan dengan nota, serta melakukan konfirmasi kepada pelanggan jika terdapat ketidakjelasan alamat. Kesalahan pengiriman sangat jarang terjadi, dan jika terjadi, segera diselesaikan melalui komunikasi yang baik. Bagian gudang juga mendukung ketepatan ini dengan mencatat setiap bahan yang keluar dan melakukan konfirmasi ulang ke produksi agar tidak terjadi kekurangan maupun kelebihan. Dari sisi konsumen, sebagian besar mengaku tidak pernah mengalami kendala

baik pada pemesanan langsung maupun online, sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil temuan ini sejalan dengan konsep rantai pasokan yang dikemukakan oleh Jacobs dan Chase (2021), yang menyatakan bahwa rantai pasokan merupakan rangkaian aktivitas terkoordinasi mulai dari perencanaan, pengadaan, produksi hingga distribusi barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan efisien. Hal ini tampak pada upaya Toko Geuliss Bakery & Cake yang memastikan ketersediaan bahan, memproses pesanan sesuai urutan, dan mengoptimalkan pengiriman agar sampai tepat waktu.

Selain itu, sesuai pendapat Wisner, Tan, dan Leong (2022), rantai pasokan adalah jaringan organisasi yang mengelola aliran barang, jasa, dan informasi guna memberikan nilai tambah kepada konsumen. Implementasi pengelolaan stok, pengaturan jadwal produksi, dan komunikasi intensif dengan pelanggan mencerminkan prinsip ini. Menurut Radhi & Hariningsih (2019), rantai pasokan mencakup semua pihak yang berperan mulai dari pemasok bahan baku hingga pengiriman produk ke konsumen akhir. Pada kasus ini, keterlibatan pemasok utama dan cadangan untuk mengatasi kekurangan bahan menunjukkan adanya integrasi antar pihak dalam jaringan rantai pasokan.

Dari sisi distribusi, Lupiyoadi (2022) menjelaskan konsep distribusi langsung, yaitu produsen menjual produk langsung kepada konsumen tanpa perantara. Pola ini digunakan oleh Toko Geuliss Bakery & Cake karena produk dikirim langsung oleh pihak toko kepada pelanggan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Tjiptono (2020) dan Kotler & Keller (2019), yang menekankan pentingnya distribusi yang efektif dan efisien untuk memastikan produk tersedia di tempat dan waktu yang tepat sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Toko Geuliss Bakery & Cake Dalam Distribusi Produk

Berdasarkan hasil wawancara, Toko Geuliss Bakery & Cake menghadapi sejumlah kendala dalam pendistribusian produk kepada konsumen. Kendala utama adalah keterbatasan armada distribusi, di mana toko hanya memiliki satu unit kendaraan untuk mengirimkan produk ke berbagai lokasi. Hal ini menyebabkan keterlambatan pengiriman, khususnya ketika jumlah pesanan meningkat pada momen tertentu seperti akhir pekan atau hari besar. Keterbatasan armada ini sesuai dengan pandangan Chopra dan Meindl (2021) yang menyebutkan bahwa keterbatasan kapasitas transportasi dapat memengaruhi kelancaran distribusi dalam rantai pasokan.

Selain armada, faktor eksternal seperti cuaca buruk dan kondisi jalan juga menjadi hambatan. Hujan deras, banjir, dan kemacetan akibat perbaikan jalan membuat waktu pengiriman lebih lama karena pengemudi harus berhati-hati. Hal ini sejalan dengan pendapat Heizer dan Render (2021) yang menjelaskan bahwa gangguan eksternal, seperti bencana alam dan kondisi lingkungan, dapat menghambat kinerja rantai pasokan dan menyebabkan ketidakpastian dalam distribusi. Pada Toko Geuliss Bakery & Cake, koordinasi dengan pemasok dan komunikasi dengan pelanggan menjadi strategi penting dalam meminimalisasi kendala distribusi dan menjaga kualitas layanan.

Kendala lain muncul dari sisi produksi. Keterlambatan sering terjadi ketika bahan baku seperti tepung, telur, dan mentega habis atau datang terlambat dari pemasok. Kekurangan bahan ini memaksa penjadwalan ulang produksi, terutama jika ada pesanan mendadak dalam jumlah besar. Kondisi ini mendukung teori Chopra dan Meindl (2021) yang menyatakan bahwa ketidakpastian dalam pasokan dan permintaan merupakan tantangan utama dalam manajemen rantai pasokan. Gangguan ini diperparah ketika terjadi kerusakan mesin produksi seperti oven, yang menghambat proses pemenuhan pesanan.

Temuan ini penelitian sebelumnya oleh Devia Kanadita *et al.* (2025) pada Arjuno Bakery menunjukkan bahwa efisiensi rantai pasokan dapat dicapai melalui hubungan jangka panjang dengan pemasok dan penerapan sistem distribusi langsung menggunakan motoris. Hasilnya, produktivitas dan margin keuntungan meningkat signifikan. Pola ini serupa dengan Toko Geuliss Bakery & Cake yang juga menjalin kerja sama dengan pemasok utama maupun alternatif untuk menjaga ketersediaan bahan baku serta mengirimkan produk langsung kepada konsumen.

Di sisi lain, hasil wawancara pada informan utama (bagian distribusi) kendala juga terjadi pada pengiriman akibat ketidakjelasan alamat pelanggan, sehingga memerlukan konfirmasi tambahan. Meskipun begitu, sebagian besar konsumen masih dapat menerima keterlambatan asalkan toko memberikan informasi terlebih dahulu. Namun, secara keseluruhan kendala ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan efektivitas distribusi. Kondisi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Sir Kalifatullah Ermaya *et al.* (2022) menekankan bahwa ketepatan distribusi berpengaruh langsung pada kualitas produk yang diterima konsumen. Hal ini sejalan dengan praktik di Toko Geuliss Bakery & Cake, di mana keterlambatan distribusi dapat menurunkan kualitas layanan, sehingga diperlukan koordinasi yang baik dengan konsumen.

Selain masalah operasional, aspek biaya juga menjadi tantangan. Berdasarkan hasil wawancara, biaya distribusi meningkat karena beberapa faktor, seperti jarak pengiriman yang jauh, ketidakseimbangan jumlah pesanan, pengiriman mendadak, dan pembelian bahan baku secara darurat dengan harga tinggi. Tingginya biaya transportasi dan bahan baku ini menunjukkan perlunya strategi pengelolaan distribusi yang lebih efisien. Hal ini sesuai dengan pandangan Heizer dan Render (2021) yang menekankan bahwa efisiensi biaya dalam transportasi, pengadaan, dan penyimpanan sangat menentukan efektivitas rantai pasokan. Senada dengan itu, Chopra dan Meindl (2021) menyebutkan bahwa biaya yang

tidak terkendali dapat mengurangi daya saing perusahaan dan menurunkan efisiensi distribusi.

Kendala lainnya juga ditemukan bahwa di Toko Geuliss Bakery & Cake sistem pencatatan yang digunakan saat ini masih manual, sehingga sesekali terjadi kesalahan seperti kelebihan atau kekurangan stok. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh penelitian Fidia *et al.* (2022) mengenai penerapan *Electronic Supply Chain Management (e-SCM)* menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat mempercepat proses dan meningkatkan efisiensi. Hal ini menjadi pembelajaran penting bagi Geuliss Bakery & Cake, mengingat sistem pencatatan stok mereka masih manual. Dengan mengadopsi sistem digital, toko dapat meningkatkan akurasi pencatatan, mempercepat pengambilan keputusan, serta meningkatkan integrasi antara bagian produksi, gudang, dan distribusi.

Dengan demikian, kendala yang dihadapi Toko Geuliss Bakery & Cake berasal dari faktor internal seperti keterbatasan armada dan pengaturan persediaan, serta faktor eksternal seperti cuaca dan kondisi jalan. Berdasarkan teori, permasalahan ini merupakan bagian dari tantangan umum dalam manajemen rantai pasokan, khususnya terkait ketidakpastian permintaan, gangguan eksternal, dan pengendalian biaya. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi perbaikan agar proses distribusi berjalan lebih cepat, tepat, dan hemat biaya.

4.3.3 Upaya Yang Dilakukan Toko Geuliss Bakery & Cake Dalam Meningkatkan Efisiensi Rantai Pasokan Agar Pendistribusian Produk Berjalan Optimal

Berdasarkan hasil wawancara, Toko Geuliss Bakery & Cake telah menerapkan sejumlah langkah strategis untuk menjaga kelancaran distribusi produk, terutama saat terjadi lonjakan permintaan pada momen hari besar dan akhir pekan. Beberapa upaya yang dilakukan meliputi penambahan tenaga kerja sementara di bagian produksi dan pengemasan, penyediaan stok bahan baku dalam jumlah lebih besar, serta pembuatan

produk setengah jadi agar proses lebih cepat. Selain itu, pembagian tugas secara jelas antarbagian, pemanfaatan peralatan secara maksimal, dan penerapan lembur menjadi langkah pendukung agar pesanan dapat diselesaikan tepat waktu.

Pada tahap distribusi, toko mengatur rute pengiriman seefisien mungkin, melakukan pengiriman secara bertahap jika kapasitas kendaraan terbatas, serta memprioritaskan pesanan yang mendesak. Dari sisi gudang, strategi dilakukan dengan menyiapkan bahan baku untuk beberapa pesanan sekaligus dan memprioritaskan bahan bagi pesanan yang harus segera diproses. Upaya ini sejalan dengan pendapat Heizer dan Render (2021) yang menekankan bahwa efisiensi operasional dalam rantai pasokan mencakup pengurangan waktu produksi, optimalisasi pengiriman, dan pemanfaatan sumber daya yang efektif.

Selain fokus pada kecepatan, Toko Geuliss Bakery & Cake juga berupaya menekan biaya distribusi agar tetap efisien. Salah satu strategi utama adalah penggabungan pengiriman (*delivery combining*), yaitu mengelompokkan beberapa pesanan dalam satu perjalanan untuk menghindari pengiriman bolak-balik. Komunikasi dengan pelanggan diperkuat agar pesanan dapat diterima sesuai jadwal, sehingga tidak terjadi pengiriman ulang yang berpotensi menambah biaya. Penelitian Lailatul Syifa Tanjung *et al.* (2024) pada UMKM Bolu Kak Ira memperlihatkan bahwa efisiensi pengelolaan bahan baku dan penekanan biaya operasional mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan strategi Geuliss Bakery & Cake dalam mengelola stok bahan agar tidak perlu melakukan pembelian mendadak dengan harga tinggi, serta melakukan penggabungan pengiriman untuk menekan biaya distribusi.

Dari sisi operasional, tim memastikan seluruh pesanan dalam satu rute diselesaikan bersamaan untuk mencegah keterlambatan. Pengaturan rute yang searah dan pemilihan jalur terdekat menjadi langkah penting untuk menghemat bahan bakar. Selain itu, bagian gudang menjaga ketersediaan bahan baku agar tidak terjadi pembelian mendadak dengan harga lebih tinggi yang dapat meningkatkan biaya distribusi. Strategi ini

sesuai dengan pendapat Chopra dan Meindl (2021) yang menyatakan bahwa efisiensi biaya dalam rantai pasokan dapat dicapai melalui pengelolaan transportasi, penyimpanan, dan distribusi yang terencana dengan baik.

Di sisi lain, upaya meminimalisir kesalahan pengiriman juga menjadi prioritas agar kepuasan pelanggan terjaga. Toko menerapkan SOP sederhana yang mengatur alur kerja mulai dari pencatatan pesanan oleh admin, pembuatan produk sesuai permintaan, pengecekan oleh bagian pengemasan, hingga konfirmasi akhir sebelum kurir berangkat. Langkah ini mendukung pandangan Chopra dan Meindl (2021) bahwa akurasi pengiriman sangat penting untuk memastikan kesesuaian produk dengan pesanan pelanggan dari segi jumlah, jenis, dan kualitas. Untuk mendukung hal ini, bagian produksi memastikan pesanan selesai tepat waktu, sedangkan distribusi mengatur rute seefisien mungkin agar tidak ada pemborosan biaya.

Bagian gudang juga berperan dengan melakukan pengecekan stok secara rutin dan memesan bahan lebih awal agar produksi tidak terganggu. Upaya ini berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, yang menilai proses pemesanan hingga pengiriman berjalan rapi, cepat, dan informatif. Hal ini sejalan dengan pendapat Heizer dan Render (2021) yang menekankan bahwa SDM yang kompeten, perencanaan yang baik, dan koordinasi antarbagian akan meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen. Kondisi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Desi Indriani *et al.* (2020) pada Java Family Bakery menegaskan pentingnya penerapan *supply chain management* yang terintegrasi mulai dari *upstream*, internal, hingga *downstream*. Penerapan ini terbukti meningkatkan performa bisnis secara signifikan. Toko Geuliss Bakery & Cake juga mencerminkan hal serupa melalui upaya koordinasi antarbagian mulai dari gudang, produksi, hingga distribusi, meskipun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek digitalisasi pencatatan stok.

Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan Toko Geuliss Bakery & Cake dalam menjaga efisiensi rantai pasokan mencakup

pengelolaan produksi, penghematan biaya distribusi, dan peningkatan akurasi pengiriman. Upaya tersebut sesuai dengan teori manajemen rantai pasokan yang menekankan pentingnya efisiensi biaya, kecepatan, ketepatan, dan keandalan distribusi agar kepuasan konsumen tetap terjaga.

4.3.4 Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan dan kelemahan yang dapat memengaruhi hasil dan ruang lingkup temuan. Keterbatasan ini penting untuk diuraikan agar pembaca memahami sejauh mana hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya. Berikut keterbatasan dan kelemahan dalam penelitian ini:

1. Sumber Data Bersifat Subjektif

Data penelitian sebagian besar berasal dari wawancara dengan pihak internal dan konsumen, sehingga berpotensi bias karena hanya berdasarkan persepsi responden, bukan data kuantitatif. Keterbatasan ini muncul karena kerahasiaan usaha, sehingga tidak semua informasi dapat diverifikasi melalui dokumen resmi atau data perusahaan. Akibatnya, hasil analisis lebih mencerminkan pandangan responden dibandingkan kondisi objektif di lapangan.

2. Tidak Menggunakan Data Historis Secara Mendalam

Penelitian lebih fokus pada wawancara dan observasi saat ini, tanpa membandingkan data historis distribusi atau biaya secara detail, sehingga tidak dapat mengukur tren efisiensi dalam jangka panjang.

3. Pengukuran Efisiensi Belum Komprehensif

Analisis efisiensi lebih bersifat deskriptif berdasarkan pendapat informan, bukan perhitungan kuantitatif (misalnya menggunakan rasio biaya distribusi, lead time, atau tingkat kesalahan pengiriman).

4. Waktu Penelitian Terbatas

Penelitian dilakukan dalam periode yang relatif singkat sehingga tidak mencakup variasi kondisi seperti musim liburan panjang atau periode penurunan permintaan, yang mungkin memengaruhi hasil.

Secara keseluruhan penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu data bersifat subjektif karena hanya berdasarkan wawancara, tanpa analisis data historis dan pengukuran kuantitatif. Selain itu, waktu penelitian yang singkat membuat variasi kondisi, seperti lonjakan permintaan, tidak tercakup.