

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Aktivitas distribusi atau pengiriman barang merupakan salah satu proses yang dilalui setiap bisnis yang menghasilkan produk. Proses distribusi dilakukan untuk mengirimkan hasil produksi kepada konsumen agar dapat segera digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen. Menurut Pujawan dan Mahendrawati (2010), bahwa kegiatan distribusi berfungsi untuk memberikan nilai tambah dalam pelayanan yang diberikan oleh penjual kepada konsumen. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kegiatan distribusi ini sangat berkaitan dengan hubungan antara penjual dan konsumen, sehingga perencanaan proses distribusi yang matang dan penggunaan metode yang tepat mampu meningkatkan keunggulan kompetitif dan menjaga hubungan baik dengan konsumen.

Salah satu hal yang sangat penting dalam proses distribusi adalah ketepatan waktu pengiriman barang. Hal tersebut dipaparkan oleh Pujawan dan Mahendrawati (2010), bahwa dalam kegiatan distribusi ketepatan waktu pengiriman, kesesuaian jumlah, dan kondisi produk yang dikirim menjadi salah satu hal yang dapat menentukan suatu produk mampu berkompetisi dalam suatu pasar. Setiap konsumen akan memiliki batas waktu pengiriman yang berbeda-beda. Ketepatan waktu pengiriman barang merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan hubungan dan kesan yang baik dengan konsumen. Apabila pengiriman barang dilakukan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan tentunya akan merugikan konsumen yang membutuhkan produk tersebut, bahkan dapat menghambat kegiatan atau bisnis yang dijalankan oleh konsumen tersebut.

Selama proses distribusi tidak hanya berkaitan dengan ketepatan waktu pengiriman, menurut Pujawan dan Mahendrawati (2010) distribusi juga berkaitan pula dengan keamanan barang yang dikirimkan. Proses distribusi yang tidak tepat dapat membuat produk yang dibawa mengalami kerusakan. Hal tersebut dapat merugikan konsumen dan pemilik bisnis. Konsumen tidak dapat menggunakan produk tersebut dan mengalami kekurangan pesanan, sedangkan pemilik bisnis mengalami kekurangan pemasukan karena produk cacat tersebut. Keamanan produk yang dikirim berkaitan dengan proses penataan barang yang dikirim pada armada. Selain itu, kapasitas armada yang digunakan juga berkaitan dengan sistem penataan produk yang akan dikirimkan ke konsumen. Apabila armada yang

digunakan memiliki kapasitas yang minim, maka proses penataan barang akan kurang maksimal.

UMKM Kerupuk 808 merupakan UMKM yang bergerak di bidang produksi makanan, yaitu berupa kerupuk dan kemplang khas Palembang. Bisnis ini sudah berdiri sejak tahun 2015. Lokasi UMKM Kerupuk 808 yang menjadi objek penelitian adalah di Jalan Sosial No. 1B, Kelurahan Ario Kemuning, Kecamatan Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Kegiatan utama dari bisnis ini adalah menjadi *supplier* kerupuk dan kemplang dari berbagai macam distributor di sekitar kota Palembang. Hasil produksi dari UMKM Kerupuk 808 adalah berbagai jenis kerupuk dan kemplang.

Sebagai *supplier* dari berbagai distributor di sekitar kota Palembang, selain melakukan aktivitas produksi UMKM Kerupuk 808 juga melakukan proses pengiriman pesanan ke alamat-alamat distributor. Kegiatan pengiriman pesanan ini dilakukan untuk mengirimkan produk-produk yang dipesan oleh para distributor yang tersebar di sekitar wilayah Kota Palembang. Menurut pemilik UMKM Kerupuk 808 hingga saat ini UMKM Kerupuk 808 memiliki sembilan distributor tetap. Terdapat dua jenis distributor yang dimiliki oleh UMKM Kerupuk 808, yaitu distributor tetap dan distributor tidak tetap. Distributor tetap merupakan distributor yang setiap minggu rutin melakukan pemesanan produk, sedangkan distributor tidak tetap merupakan distributor yang tidak setiap minggu melakukan pemesanan pada UMKM Kerupuk 808.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan melalui wawancara dengan pemilik UMKM Kerupuk 808, kendala yang ditemui UMKM Kerupuk 808 saat proses pengiriman pesanan adalah keterlambatan pengiriman produk ke distributor. Kelemahan ini tentunya menyebabkan kerugian bagi pemilik bisnis. Salah satu kerugian yang pernah dialami adalah hilangnya distributor tetap. Sejauh ini sudah terdapat dua distributor tetap yang berhenti menjadi konsumen tetap dari UMKM Kerupuk 808. Berkurangnya jumlah distributor tetap membuat pendapatan mingguan dari UMKM Kerupuk 808 menurun. Hal ini dikarenakan distributor yang seharusnya melakukan pemesanan setiap minggu tidak lagi rutin melakukan pemesanan.

UMKM Kerupuk 808 memiliki karyawan bagian admin yang memiliki tugas untuk melakukan komunikasi dengan para distributor UMKM Kerupuk 808. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian admin, beliau dapat mengkonfirmasi

bahwa hal yang menyebabkan hilangnya distributor tetap dari UMKM Kerupuk 808 adalah terkait sering terjadi keterlambatan pengiriman pesanan. Keterlambatan pengiriman membuat distributor mengalami kekurangan stok. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pengiriman tidak hanya merugikan pemilik UMKM Kerupuk 808 saja, melainkan merugikan pihak konsumen atau distributor juga.

Terdapat beberapa hal yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman pesanan yang dilakukan oleh UMKM Kerupuk 808. Salah satu penyebabnya adalah tidak adanya perancangan rute khusus yang ditetapkan oleh kurir saat proses pengiriman pesanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kurir, selama ini kurir melakukan penentuan rute pengiriman pesanan secara acak dan subjektif. Penentuan rute secara subjektif adalah berdasarkan distributor mana yang melakukan penagihan pesanan terlebih dahulu kepada admin UMKM Kerupuk 808. Hal ini tentunya tidak adil bagi distributor lain karena masing-masing distributor sudah memiliki jadwal pengiriman masing-masing. Apabila distributor yang memiliki batas waktu pengiriman yang lebih lama tetapi melakukan penagihan terlebih dahulu maka kurir akan mengirimkan pesanan ke distributor tersebut terlebih dahulu. Keputusan tersebut menyebabkan distributor yang harusnya menerima pesanan pada waktu tersebut akan mengalami keterlambatan penerimaan pesanan.

Penyebab lain yang dapat menyebabkan adanya keterlambatan pengiriman menurut kurir adalah kapasitas armada yang terlalu kecil. Armada yang digunakan untuk melakukan proses pengiriman pesanan yang disediakan oleh pemilik bisnis sejumlah satu buah. Jenis armada yang digunakan adalah mobil *pickup* seri L300. Kapasitas standar dari armada yang digunakan adalah mampu mengangkut 34 bal kerupuk dan kemplang. Satu bal kerupuk dan kemplang setara dengan 11 kilogram kemplang. Setiap distributor memiliki permintaan yang berbeda-beda, sehingga kapasitas yang diperlukan untuk melakukan distribusi per hari berbeda-beda.

Menurut pemaparan kurir UMKM Kerupuk 808, beliau sering kali tidak dapat melakukan pengantaran pesanan dalam satu kali rute karena armada yang dimiliki tidak mampu memuat seluruh pesanan yang harus dikirimkan. Kurir perlu kembali ke tempat produksi untuk mengambil pesanan yang tersisa untuk dikirimkan ke alamat distributor. Hal ini dapat menjadi salah satu penyebab keterlambatan

pengiriman karena jarak tempuh dan waktu tempuh yang dimiliki menjadi lebih tinggi apabila kurir harus kembali ke tempat produksi untuk mengambil pesanan yang perlu dikirim.

Salah satu upaya yang pernah disarankan oleh pemilik bisnis adalah memasukkan lebih dari kapasitas standar armada untuk meminimasi waktu dan keterlambatan. Hal ini ternyata tidak cukup efisien dan efektif karena banyak produk yang menjadi rusak karena produk kerupuk dan kemplang mudah pecah apabila terlalu banyak produk yang ditumpuk. Produk yang rusak ini tentunya tidak mau diterima oleh distributor karena tidak layak untuk dijual kembali. Akibatnya produk ini dikembalikan ke tempat produksi dan menjadi *lost sales*.

Setelah melakukan observasi dengan kurir UMKM Kerupuk 808, kurir pengiriman barang mengharapkan adanya armada tambahan yang digunakan untuk proses distribusi. Hal ini diharapkan kurir agar saat proses pengiriman pesanan tidak perlu dilakukan secara terburu-buru. Selain itu hal ini dianggap perlu oleh kurir agar dapat melakukan pengiriman pesanan dalam satu rute. Akan tetapi, setelah dikonfirmasi dengan pemilik bisnis, pemilik bisnis tidak berkenan mengeluarkan *budget* untuk menambah armada. Menurut pemilik bisnis, penambahan armada belum tentu akan digunakan secara optimal dan akan membuat pengeluaran lebih untuk biaya bensin kendaraan. Pemilik bisnis lebih memilih untuk mengganti armada menjadi yang memiliki kapasitas lebih besar dibandingkan harus menambah satu armada baru untuk proses distribusi.

Berdasarkan observasi dengan beberapa pihak dari UMKM Kerupuk 808 dapat diketahui bahwa masalah yang dihadapi oleh UMKM Kerupuk 808 adalah pada proses pengiriman pesanan ke distributor tetap. Pada UMKM Kerupuk 808 sering terjadi keterlambatan pengiriman pesanan ke para distributor tetap. Menurut kurir dan pemilik UMKM Kerupuk 808, hal tersebut terjadi karena minimnya jumlah armada dan kapasitas armada yang digunakan untuk melakukan pengiriman pesanan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, perumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan adalah bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk meminimasi waktu tempuh pengiriman sehingga mampu memenuhi batas waktu pesanan distributor UMKM Kerupuk 808 akibat kapasitas armada yang tidak sesuai.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan agar dapat menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi penyebab dari UMKM Kerupuk 808 sering mengalami keterlambatan pengiriman pesanan distributor.
- b. Memberikan usulan perbaikan sehingga UMKM Kerupuk 808 mampu memenuhi *deadline* pengiriman pesanan yang ditetapkan oleh para distributor UMKM Kerupuk 808.
- c. Merancang rute pengiriman pesanan yang memiliki waktu tempuh lebih pendek apabila dibandingkan dengan waktu tempuh pada rute pengiriman pesanan saat ini dengan mempertimbangkan kapasitas armada dan biaya transportasi yang dimiliki oleh UMKM Kerupuk 808 untuk meminimasi atau menghilangkan keterlambatan pengiriman.

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian yang dilakukan pada UMKM Kerupuk 808 adalah sebagai berikut.

- a. Perancangan rute dilakukan pada distributor tetap atau distributor yang melakukan pemesanan rutin setiap minggu pada UMKM Kerupuk 808.
- b. Data jarak dan waktu antar konsumen didapatkan dengan melakukan simulasi melalui Aplikasi Google Maps.
- c. Observasi dan pengambilan data dilakukan selama bulan Oktober 2021 sampai bulan April 2022.