

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Distribusi adalah cara mendapatkan barang atau jasa dari produsen ke kustomer, baik secara langsung maupun menggunakan perantara. Transportasi seringkali menjadi kebutuhan untuk distribusi, karena dapat digunakan untuk mendekatkan produsen dan kustomer, atau digunakan sebagai perantara antara kegiatan produksi dan konsumsi. Menurut Batubara (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses distribusi adalah sistem distribusi, penentuan saluran distribusi dan sarana distribusi. Baik distribusi maupun transportasi merupakan hal penting dalam bisnis untuk memastikan bahwa suatu produk dapat dikirimkan ke kustomer di tempat yang ditentukan tepat waktu dan barang dalam kondisi baik. Kesalahan dalam menentukan saluran distribusi dan keterlambatan pengiriman produk dapat mempersulit pendistribusian produk dari produsen ke kustomer, yang dapat mengakibatkan berkurangnya keuntungan bagi perusahaan dan juga potensi kerugian bagi perusahaan karena multi tujuan pengiriman produk akan mengakibatkan terjadinya multi distribusi. saluran, yang lebih lama waktu perjalanan jauh dan luas. Tentu saja hal ini mempengaruhi biaya pengiriman yang cukup tinggi. Perencanaan sistem distribusi yang buruk menyebabkan hilangnya biaya transportasi dan kepuasan pelanggan yang lebih rendah, yang pada gilirannya menyebabkan hilangnya kepercayaan kustomer. Toko besi XYZ merupakan perusahaan yang sangat mengandalkan transportasi untuk mendistribusikan produknya. Toko Besi XYZ berlokasi di Jalan Monjali 76a, Sinduadi, Mlati, Sleman. Toko Besi XYZ adalah toko yang didedikasikan untuk retail bahan bangunan yang terbuat dari kayu, besi, keramik, semen dan bahan bangunan lainnya. Toko ini buka 6 hari seminggu dari Senin hingga Sabtu dengan jam buka dari pukul 08:00 hingga 16:00 dan tutup pada hari Minggu. Di perusahaannya, bengkel ini memiliki 6 orang pekerja dan satu orang pegawai administrasi. Perusahaan yang sudah berdiri kurang lebih 20 tahun ini toko besi XYZ menjual produk dari lebih dari 20 pemasok

yang berbeda, termasuk produsen besar dan usaha kecil hingga menengah. Toko tersebut menyewakan peralatan konstruksi berat, menjual kepada pelanggan eceran dan grosir, memotong bahan bangunan, dan mengirimkan produk untuk dibeli. Toko Besi XYZ menggunakan 3 armada transportasi dalam kota: dua mobil van dan satu roda tiga. Sepeda roda tiga hanya digunakan antara pukul 10.00 dan 17.00, sedangkan van digunakan antara pukul 10.00 hingga 19.00. Pengiriman yang melampaui waktu tersebut dilakukan keesokan harinya.

Toko Besi XYZ belum memberikan pelayanan pengiriman yang baik. Mereka harus dapat menggunakan metode transportasi mereka saat ini untuk menciptakan sistem distribusi yang efektif. Toko Besi XYZ memiliki banyak armada, dan pendistribusian produk dilakukan tanpa perhitungan matematis. Jumlah yang dibagikan merupakan hasil perkiraan, dan tidak memperhitungkan kapasitas masing-masing armada atau seluruh armada armada.

Sayangnya, sistem ini sering menimbulkan masalah: pelanggan tidak puas dengan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk sampai ke pesanan mereka. Hal ini dapat terjadi hingga tujuh kali setiap bulan dengan pelanggan yang berbeda, dan dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan kustomer terhadap toko. Peneliti telah mengunjungi Toko Besi pada beberapa kesempatan dan mencatat masalah ini.

Pemilik toko bahan bangunan XYZ adalah Bapak Lukas Hendrawan. Dalam wawancaranya, beliau menjelaskan bahwa ketika masalah proses distribusi terjadi di tokonya, laba bersih toko turun 5% lebih banyak daripada jika masalah tidak terjadi.. Hal ini menurut beliau disebabkan oleh berbagai aspek pada sistem distribusi seperti adanya penambahan biaya yang tidak diperlukan, serta. Beliau juga mengatakan bahwa pengambilan rute pengiriman sepenuhnya diserahkan kepada *driver* armada, sehingga kesulitan untuk memonitor penentuan rute yang dilewati agar lebih efektif dalam segi waktu pengiriman.

Purwanto adalah seorang pekerja di toko bahan bangunan XYZ, dan dia adalah salah satu driver yang ditanya tentang standar yang menurutnya baik untuk waktu dan biaya dalam pengiriman produk. Dia mengatakan bahwa pengemudi sering mengeluh tentang berapa lama perjalanan mereka, dan betapa lelahnya mereka dari

mengangkat dan meletakkan kargo di titik yang berbeda. Menurut Purwanto, perjalanan yang jauh disebabkan oleh pemilihan rute yang buruk, dan proses pengiriman yang lebih mahal dari anggaran semula. Pekerjaan itu juga sangat menuntut fisik, dan gaji yang diperoleh tidak sebanding dengan waktu yang dihabiskan di sana selama sebulan. Peneliti juga mewawancarai pelanggan di toko yang berbeda, dan menemukan bahwa sebagian besar pelanggan yang menggunakan layanan pengiriman ingin barang mereka tiba secepat mungkin. Hal ini dikarenakan beberapa kustomer yang melakukan pemesanan barang secara grosir memesan untuk suatu proyek pembangunan dimana apabila barang diantarkan semakin cepat, maka akan semakin baik karena proyek pembangunan dapat menjadi lebih cepat. Untuk ukuran keterlambatan pengiriman, peneliti melalui hasil wawancara mendapatkan bahwa rata-rata kustomer mengatakan bahwa batas waktu 120 menit dari jam kerja dimulai adalah waktu tunggu yang dapat dikatakan ideal. Dari hasil wawancara peneliti mendapatkan kesimpulan berupa adanya *concern* atau permintaan dari ketiga stakeholder (*owner*, *driver*, dan kustomer).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan keterangan latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis dalam penelitian ini harus dapat menjawab dan mendapatkan solusi untuk pertanyaan “bagaimanakah metode yang tepat untuk dapat mengurangi biaya dan jarak pengiriman di toko besi XYZ agar lebih baik dari hasil awal?” serta “bagaimana merancang sistem distribusi yang dapat diterapkan dengan metode terpilih?”

1.3. Tujuan Penelitian

Toko Besi XYZ ingin meningkatkan kepuasan pelanggan mereka mengenai sistem transportasi dan distribusi mereka. Studi ini berfokus pada perancangan sistem yang lebih baik untuk toko, dengan mempertimbangkan kebutuhan semua pemangku kepentingan. Oleh karena itu penelitian ini harus dapat:

- a. Meminimumkan biaya pengiriman
- b. Mendapatkan metode terbaik untuk meminimumkan jarak tempuh
- c. Merancang sistem yang dapat digunakan oleh *user* di toko besi XYZ

1.4. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan di Toko Besi XYZ adalah sebagai berikut:

1. Order size yang diambil adalah data pada bulan Maret 2022
2. Jumlah Armada pada Toko Besi XYZ adalah 3 buah.
3. Data alamat kustomer yang diambil adalah yang berdomisili di DIY.

