

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Distribusi Barang merupakan komponen penting dalam manajemen rantai pasok (*Supply chain management*) yang dimana efektivitasnya menentukan keberhasilan aliran produk dari produsen hingga ke konsumen. Keberhasilan distribusi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan mengirim barang dengan aman agar menjadi peran penting dalam menjaga kelancaran operasional dalam kepuasan pelanggan. Proses distribusi yang efisien tidak hanya berkontribusi pada pengurangan biaya operasional, tetapi juga meningkatkan daya saing perusahaan dipasar yang kompetitif. Menurut (Kotler dan Keller 2016: 11-13)

Dalam Industri logistik, kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Tidak bersifat produk fisik, melainkan jasa ini bersifat tidak berwujud dan sangat bergantung pada persepsi pelanggan terhadap pengalaman yang mereka rasakan. Oleh karena itu transportasi yang bergerak dibidang jasa, termasuk jasa distribusi, harus secara konsisten menjaga kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2016) kepuasan pelanggan muncul ketika harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh layanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa layanan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan, maka akan timbul ketidakpuasan terhadap pelanggan yang berdampak pada perusahaan yang menimbulkan stigma negatif baik dalam keluhan atau kehilangan pelanggan maupun reputasi.

Fenomena ini juga terjadi di Indonesia, dimana Badan Pusat Statistik (Analisis tingkat kepuasan) melaporkan bahwa 32% keluhan distribusi barang mendominasi 32% sektor jasa akibat ketidakpuasan terhadap pengiriman tsbt, (Risset Deloit) 2022 menunjukkan 81% konsumen akan beralih merek setelah 2 kali pengalaman distribusi buruk. Diera sekarang kepuasan pelanggan akan distribusi menjadi faktor kritis dalam menjaga reputasi perusahaan. Selain itu, dalam era digital saat ini, konsumen semakin mengaharapkan transparansi dan akuntabilitas

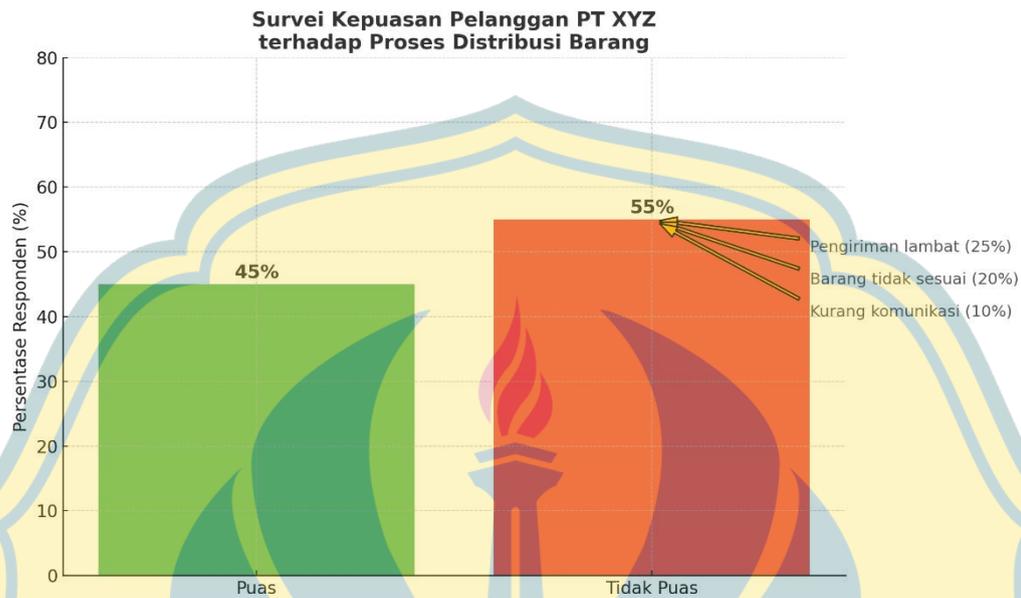
dalam proses pengiriman, yang menambah tekanan pada perusahaan untuk memenuhi ekpektasi tersebut.

IoT menjadi peluang besar terhadap perusahaan logistic, dan transparansi *real – time*. PT XYZ sendiri sebagai perusahaan *Cold chain supply management* logistic memulai ekspansinya di Indonesia pada Tahun 1996. PT. XYZ ini memiliki gudang yang modern, higeinis, dan canggih. Dengan armada pengangkutan berpendingin darat dan laut. Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan distribusi yang mengirim barang ke berbagai tempat dan memiliki peran penting dalam memastikan bahwa proses pengiriman dilakukan secara tepat waktu, kondisi baik dan pelayanan yang profesional.

Data internal perusahaan menunjukkan bahwa sekitar 55% konsumen merasa tidak puas. PT XYZ Sendiri sebagai Perusahaan *Cold chain supply management* logistic memulai ekspansinya di Indonesia pada Tahun 1996. Tetapi dalam operasional sering ditemukan berbagai hambatan dalam proses distribusi yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Dikarenakan Pengiriman melalui *cold supply chain* logistic maka hambatan yang terjadi secara nyata menjaga kualitas produk selama distribusi.

Didalam beberapa indikator ketidakpuasan disebutkan adanya beberapa faktor yaitu faktor hambatan operasional, hambatann internal ataupun hambatan teknologi. Salah satu masalah utama yang dihadapi PT XYZ adalah tingkat kepuasan pelanggan. Data internal perusahaan menunjukkan bahwa sekitar 55% konsumen merasa tidak puas yaitu pengiriman, penerimaan barang, kurangnya komunikasi antara pengiriman terhadap penerima di setiap tempat. . tetapi tidak di aplikasikan yang menyebabkan pelanggan tidak mendapatkan update dari status pengiriman update di pengiriman.

Oleh Karena itu, Pengaruh hambatan dalam proses distribusi barang terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik ini menjadi masalah yang serius dan perlu diteliti kembali. Dikarenakan ada beberapa faktor yang tidak sesuai dengan seharusnya yang menjadi sumber utama. Analisis ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memilih strategi distribusi yang ideal, terutama dari aspek segi pelanggan dan nantinya kita akan menentukan hasil yang sesuai. (Mentzer at., all, 2016)



Gambar 1.1 Diagram Kepuasan Pelanggan

Sumber: data diolah tahun (2025)

Diagram di atas menunjukkan adanya indikator ketidakpuasan pelanggan dalam proses distribusi dari bulan Juni 2024 – Juni 2025, dengan adanya diagram ketidakpuasan ini menunjukkan untuk melakukan pengecekan pada indikator yaitu pengaruh hambatan terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu perlu dilakukan analisis lebih dalam terhadap performa pengiriman. Serta mengidentifikasi melalui pendekatan kuantitatif dengan data yang ada. Diharapkan ini menjadi Solusi yang ditawarkan dengan pendekatan metode kuantitatif.

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya dan untuk memberikan gambaran yang lebih konkret, maka identifikasi masalah dirumuskan sebagai berikut :

1. Terdapat ketidakpuasan terhadap pelanggan dikarenakan beberapa indikator permasalahan yaitu keterlambatan pengiriman dan penerimaan barang
2. *Cold chain logistic* menjadi tantangan menjaga suhu produk
3. Kurangnya sistem pelacakan (*tracking*) yang transparan dan menyebabkan pelanggan tidak mendapatkan updated status pengiriman secara akurat

1.3 Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya meneliti pelanggan PT XYZ yaitu PT Sari Coffee Indonesia
2. Penelitian ini hanya meneliti rute pengiriman area pelanggan PT Sari Coffee Jakarta – Bekasi
3. Penelitian ini tidak membahas biaya operasional

1.4 Rumusan Masalah

Bedasarkan identifikasi masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut bagaimana indikator hambatan pengiriman mempengaruhi Tingkat ketidakpuasan pelanggan PT XYZ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini melalui Penulisan yaitu :

1. Mengidentifikasi faktor berapa besar pengaruh hambatan dalam proses distribusi ketepatan waktu pengiriman PT XYZ.
2. Mengetahui Faktor apa saja yang menyebabkan hambatan dalam proses distribusi ketepatan waktu

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen logistik, khususnya dalam konteks distribusi barang.
2. Manfaat Praktis
Memberikan Masukan kepada manajemen PT XYZ dan agar dapat digunakan dasar untuk mengevaluasi dan memperbaiki strategis distribusi yang telah diterapkan agar Meningkatkan kualitas pengiriman yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.