

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Roti merupakan salah satu bahan makanan sumber karbohidrat yang sangat potensial dan praktis dikonsumsi. Jika mau membandingkannya dengan nasi yang biasa dijadikan makanan pokok orang Indonesia, atau mi, kalori yang dihasilkan 2 iris roti tawar, dengan berat 80 gr, setara dengan kalori yang dihasilkan 100 gr nasi, 200 gr mi basah, atau 50 gr mi kering. Lebih dari itu, roti juga memiliki protein, vitamin, dan mineral dalam jumlah yang dibutuhkan oleh tubuh. Tetapi roti memiliki masa kadaluarsa yang sangat singkat, maka distribusi yang dilakukan harus tepat. Jika roti tidak sampai kekonsumen tepat pada waktunya maka roti tersebut akan mengalami kerusakan seperti basi, berjamur, dan mengeras.

Seperti yang telah kita ketahui, minat masyarakat untuk mengonsumsi makanan yang bukan nasi seperti roti, mie, *biscuit*, dan kue-kue lainnya sangatlah tinggi. Sebagai akibat dari adanya perubahan gaya hidup, sebagai contoh yaitu program diet yang saat ini semakin marak dilakukan oleh masyarakat. Keadaan ini menjadikan industri makanan khususnya yang berbahan baku tepung bisa untuk lebih berkembang. Peluang bisnis untuk aneka makanan berbahan baku tepung terbentang luas bagi siapa saja.

Menurut Asosiasi Produsen Tepung Terigu Indonesia (Aptindo) memperkirakan pertumbuhan permintaan terigu nasional pada 2010 sekitar 6%-7%, terpacu oleh peningkatan konsumsi sektor usaha kecil menengah (UKM). Pertumbuhan konsumsi tahun depan naik 6%-7%. Tren kenaikan selalu sekitar angka

itu. Alasan atau faktor yang paling berpengaruh adalah UKM. Sektor UKM menyerap 70% dari konsumsi nasional. (Sumber : <http://web.bisnis.com/edisi-cetak/edisi-harian/perdagangan/1id147913.html>)

Di Indonesia roti merupakan salah satu makanan yang banyak peminatnya, karena roti cepat rusak maka memerlukan distribusi yang baik. Distribusi adalah setiap upaya yang dilakukan baik oleh orang maupun lembaga yang ditujukan untuk menyalurkan barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Saluran distribusi merujuk pada proses pemilihan atau rute yang akan ditempuh oleh suatu produk ketika produk tersebut mengalir dari produsen ke konsumen. Agar produk dapat sampai ke tangan pelanggan dipengaruhi oleh faktor fisik, dalam hal ini distribusi fisik menyangkut perencanaan, pengimplementasian, dan pengontrolan arus fisik bahan baku dan barang jadi. Kegiatan-kegiatan yang merupakan bagian dari distribusi fisik adalah pemrosesan pesanan, pengendalian, persediaan, penanganan barang, pergudangan, pengangkutan barang, pelayanan terhadap pelanggan (Kotler: 2000;537).

“ANITA Bakery” merupakan salah satu produsen roti yang ada di Tasikmalaya. Awalnya mulai memproduksi roti pada tahun 1998 kemudian pada tahun 2000 membuka “ANITA Bakery”. Toko roti ini memiliki pengalaman selama 11 tahun dalam usaha ini dan mampu terus bersaing hingga kini. Saat ini “ANITA Bakery” bekerjasama dengan 15 pelanggan (agen) yang menjual kembali produknya yang tersebar di Tasikmalaya, sehingga sangatlah penting bagi “ANITA Bakery” untuk mengelola distribusinya dengan baik.

Keunggulan “ANITA Bakery” dibandingkan dengan pesaingnya adalah memiliki berbagai macam roti dengan tampilan yang menarik. Roti yang dihasilkan oleh “ANITA Bakery” juga bebas dari pengawet sehingga aman untuk dikonsumsi.

Pewarna yang digunakan untuk rotinya berasal dari bahan alami. Rasa yang ada dalam produknya memiliki ciri khas yang berbeda dari roti pesaingnya.

Agar dapat mendistribusikan produknya, “ANITA Bakery” menggunakan saluran distribusi *One Level Channel Distribution*. Dalam saluran distribusi ini hanya terdapat satu pedagang perantara sebelum produk yang dijual diperoleh konsumen. Pedagang perantara ini disebut juga *retailer*, sedangkan pada industri disebut dengan agen. Dalam proses penyaluran produk kekonsumen tidak terlepas dari kegiatan fisik. Kegiatan fisik tersebut disebut juga distribusi fisik.

Kegiatan distribusi fisik yang dilakukan pada “ANITA Bakery” adalah pemrosesan pesanan, pengendalian persediaan, penanganan barang, pergudangan, transportasi, pelayanan terhadap pelanggan. Kegiatan pemrosesan pesanan yang dilakukan adalah pelanggan yang terlebih dahulu memesan akan dilayani terlebih dahulu. Pada proses pengendalian persediaan untuk bahan baku adalah dengan memesan bahan baku sekali dalam seminggu, pemesanan dilakukan pada hari Senin dan tiba di “ANITA Bakery” pada keesokan harinya. Bahan baku yang ada digunakan sampai habis baru menggunakan bahan baku yang baru. Pada proses penanganan barang, produk yang telah diproduksi langsung dikirimkan pada pelanggan. Proses transportasi yang ada adalah produk yang dihasilkan di saluran pada pelanggan yang telah melakukan pemesanan. Untuk menyalurkan produk kepada pelanggan “ANITA Bakery” menggunakan mobil *box*. Pelayanan terhadap pelanggan “ANITA Bakery” dilakukan dengan cara dengan menyediakan jasa pengantaran pesanan. Pergudangan tidak diperlukan pada “ANITA Bakery” karena produk yang telah diproduksi langsung dikirimkan pada pelanggan. Adanya koordinasi yang baik antara semua aktivitas dalam distribusi fisik dapat memuaskan

pelanggan, sehingga tidak menutup kemungkinan bagi calon pelanggan baru berniat memesan produk pada perusahaan ini.

Berdasarkan prasurvei yang dilakukan pada beberapa pelanggan “ANITA Bakery”, ditemukan produk yang sudah rusak pada pelanggan. Kerusakan yang terjadi berupa kerusakan pada bentuk roti yang dapat mengurangi keindahannya, dan menurunnya kualitas roti karena sudah mengeras ataupun berjamur. Roti atau produk yang rusak akan menimbulkan persepsi yang negatif bagi pelanggan karena pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya tetapi tidak mendapatkan kualitas yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan yang kecewa dapat mengakibatkan menurunnya niat beli ulang pelanggan.

Adanya masalah produk yang rusak yang kemungkinan disebabkan oleh kegiatan distribusi fisik mengakibatkan produk tersebut tidak dapat dikonsumsi, hal ini membuat pelanggan kecewa. Bila kekecewaan pelanggan dibiarkan, dapat mengurangi niat beli ulang terhadap produk “ANITA Bakery”. Adanya permasalahan tersebut di “ANITA Bakery” maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul topik “Pengaruh Kegiatan Distribusi Fisik terhadap Niat Beli Ulang Pelanggan “ANITA Bakery”.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- Bagaimana tanggapan responden mengenai kegiatan distribusi fisik pada “ANITA Bakery”?
- Bagaimana niat beli ulang pelanggan “ANITA Bakery”?

- Apakah terdapat pengaruh positif pada kegiatan distribusi fisik “ANITA Bakery” terhadap niat beli ulang pelanggan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kegiatan distribusi fisik dan pengaruhnya terhadap niat beli ulang konsumen. Selain itu maksud dari penelitian ini sebagai sarana implemtasi teori yang telah didapat terhadap kenyataan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menghimpun data yang diperlukan dalam menjelaskan masalah yang ada dan mendukung pemecahan masalah-masalah yang telah dikemukakan di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kegiatan distribusi fisik pada “ANITA Bakery”.
2. Untuk mengetahui niat beli pelanggan dari “ANITA Bakery”.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif kegiatan distribusi fisik “ANITA Bakery” terhadap niat beli ulang pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat akademis bagi peneliti yaitu untuk dapat mengetahui perbedaan teori yang didapat dengan apa yang diaplikasikan pada perusahaan.

2. Manfaat akademis bagi peneliti lain sebagai bahan penyerta mengenai topik pengaruh distribusi fisik terhadap niat beli ulang.
3. Manfaat bagi praktisi bisnis, yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi pemasaran perusahaan dalam meningkatkan dan mempertahankan penjualan khususnya pada kegiatan distribusi fisik.