

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu, permintaan air minum meningkat seiring dengan adanya peningkatan jumlah penduduk di Indonesia. Kini air minum bukan hanya dari air ledeng namun telah tersedia air minum dalam botol plastik atau yang kita sebut sebagai Air Minum Dalam Kemasan (AMDK). Salah satu AMDK itu bermerk “555”.

Penyampaian produk AMDK ini dari produsen ke konsumen sebagai pemakai produk ini melalui suatu proses yang disebut sebagai distribusi.

Distributor memegang peranan penting dalam proses pendistribusian ini. Produk AMDK “555” ini didistribusikan oleh UD. Jaya Bersama Bandung ke daerah Bandung dan sekitarnya. Seiring dengan berjalannya waktu perusahaan ini muncul suara konsumen yang kurang puas akan kinerja distribusi seperti misalnya adanya keluhan mengenai pengiriman barang yang terlambat, pemesanan yang susah, dan lain lain. Oleh karena itu, pihak perusahaan memperhatikan hal ini dan berniat untuk selalu memperhatikan masalah-masalah yang ada dan melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Seperti yang diketahui bahwa keputusan mengenai suatu kebijakan saluran distribusi yang baik dan tepat akan sangat mempengaruhi

kelangsungan hidup perusahaan dan kesetiaan pelanggan terhadap produk yang disalurkan dari distributor. Distributor perlu memperhatikan adanya koordinasi yang baik antara semua aktifitas saluran distribusinya, seperti misalnya aktifitas pengangkutan, penyimpanan, penanganan barang, pengawasan persediaan, prosedur pemenuhan pesanan, dan pengiriman barang ke pelanggan yang tepat waktu, jumlah, jenis barang dan tempat tujuan.

Input dari agen selaku pelanggan UD. Jaya Bersama menjadi umpan balik terhadap apa yang telah perusahaan kerjakan, maka dari itu perusahaan sangat memperhatikan apa yang pelanggan sampaikan karena suara pelangganlah yang menilai kebijakan yang diberikan oleh perusahaan, apakah sesuai dengan keinginan konsumen atau kinerja pelaksanaan kebijakan itu tidak memberikan nilai lebih baik bagi perusahaan maupun bagi kepuasan pelanggan.

Selama ini terdapat kendala seperti pemrosesan pesanan yang memakan waktu banyak, strategi penjualan yang kurang sesuai menurut para agen, dan fasilitas pengiriman yang kurang memadai inilah beberapa dari komplain yang diterima pemilik perusahaan mengenai kinerja distribusi UD. Jaya Bersama selaku Distributor Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) “555”.

1.3 Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, teori-teori untuk itu peneliti memberikan batasan-batasan. Batasan dalam penelitian ini antara lain:

- Variabel penelitian diambil dari teori pemasaran tentang Place dari 4p (*Price, Place, Promotion, Product*). Ketiga (*Price, Promotion, Product*) variabel lainnya tidak dibahas lebih lanjut dalam penelitian ini.
- Penelitian ini menilai tingkat kepentingan dan tingkat performa saluran distribusi saja.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah yang dihadapi oleh perusahaan sehubungan dengan saluran distribusinya:

1. Variabel kebijakan saluran distribusi apa sajakah yang berperforma paling baik dan paling buruk menurut konsumen?
2. Variabel kebijakan saluran distribusi apa sajakah yang paling penting dan paling tidak penting menurut konsumen?
3. Variabel kebijakan saluran distribusi apa sajakah yang memerlukan perbaikan ?
4. Apa yang perlu dilakukan untuk perbaikan kebijakan saluran distribusi yang memerlukannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui performa kebijakan saluran distribusi yang paling baik dan paling buruk.
-

2. Untuk mengetahui variabel-variabel dari kebijakan saluran distribusi yang menurut konsumen itu penting.
3. Untuk mengetahui variabel mana yang perlu diperhatikan untuk dilakukan perbaikan.
4. Untuk mengetahui tindakan apa saja yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kebijakan saluran distribusi yang masih kurang baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penulisan laporan tugas akhir ini, penulis membagi kedalam beberapa bab sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan dan sistematika penulisannya.

Bab II : Studi Pustaka

Bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas dan teori-teori lain yang mendukung pemecahan masalah.

Bab III : Metodologi penelitian

Bab ini menguraikan tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk memecahkan masalah yang terjadi.

Bab IV : Pengumpulan data

Dalam bab ini diuraikan data-data yang diperlukan, sumber-sumber data dan cara pengolahan data. Data yang terkumpul dalam bab ini akan dijadikan acuan dalam memecahkan masalah yang terjadi.

Bab V : Pengolahan Data dan Analisis

Usulan-usulan perbaikan sebagai tindak lanjut bagi perbaikan produk akan dituangkan di dalam bab ini.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi uraian singkat tentang kesimpulan yang diperoleh dan saran sebagai tindak lanjut bagi perbaikan kualitas dan produk.
