

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Wabah virus Covid-19 sangat berdampak pada ekonomi secara menyeluruh. Adanya wabah ini menjadikan sebuah kondisi yang mengakibatkan ambivalensi. Seperti dua sisi mata uang koin. Pada satu sisi terbantu oleh kondisi pandemic Covid-19 di sisi yang lain ada pihak yang begitu dirugikan oleh wabah pandemi ini (Kemenag Banyuasin, 2021).

Terutama semua sektor yang mengalami penurunan stabilitas ekonomi yang diakibatkan oleh wabah pandemic Covid-19 ini. Seperti halnya yang terjadi pada kalangan masyarakat menengah ke bawah. Baik yang ada di lingkungan perkotaan maupun pedesaan. Dalam hal untuk memenuhi akomodasi kebutuhan sehari-hari masyarakat harus melakukan kegiatan mandiri seperti mendatangi toko-toko kelontong atau kios yang menyediakan sembako sebagai persediaan yang digunakan untuk kebutuhan hidup sehari-hari.

Tidak hanya dalam skala regional, pandemic Covid-19 juga berdampak pada rana internasional. Semua orang yang ada di penjuru dunia merasakan dampaknya. Mulai dari krisis pangan dalam skala makro hingga peningkatan permintaan terhadap satu komoditas yang mengakibatkan kenaikan pada komoditas tersebut. Selain mengalami kenaikan harga pangan yang begitu signifikan, kurangnya pasokan pangan juga menjadi ancaman terbesar. Hal ini mengakibatkan sebuah negara yang harus melakukan pembatasan dalam rangka mengurangi ekspor pasokan pangan ke negara lainnya. Hal ini juga kerap dilakukan oleh negara seperti Thailand demi menjaga ketersediaan pasokan di dalam negeri (Trademap, 2020)

Pada era globalisasi ini mengakibatkan sebuah persaingan ketat di kalangan para pengusaha. Persaingan ketat dalam memenuhi permintaan pasar yang setiap saat semakin meninggi. Realitas yang ada di kalangan konsumen sendiri adalah menginginkan ketersediaan barang dengan kualitas yang bagus akan tetapi juga memiliki harga pasar yang terbilang ekonomis yang bisa dijangkau oleh

seluruh kalangan. Maka tantangan yang muncul saat ini adalah, perusahaan harus mampu meningkatkan produktivitas pada ketersediaan bahan kemudian mampu memenuhi kebutuhan para konsumen dengan persaingan pasar (Majid dan Dwiyanto, 2017).

Pengiriman produk akhir biasanya bisa dikirimkan ke gudang, ritel atau ke konsumen secara langsung, tergantung dari tipe distribusi yang digunakan. Sekarang ini, persaingan bisnis terjadi antar rantai pasok suatu perusahaan dengan rantai pasok perusahaan lainnya yang berjalan di bidang yang sama. Kegiatan rantai pasok itu sendiri terdiri dari berbagai macam aktivitas yang ada dan dilakukan oleh pemasok, pabrik, distributor, ritel, hingga pelanggan akhir. Dari semua tipe channel distribusi itu, dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan utama suatu rantai pasok adalah kepuasan konsumen.

Namun pertanyaan yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan adalah bagaimana sebuah perusahaan dapat memuaskan konsumen mereka sekaligus mengeluarkan biaya yang optimal. Salah satu biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen adalah biaya transportasi. Biaya transportasi itu sendiri terdiri dari biaya bahan bakar, biaya kendaraan, biaya tenaga kerja baik sopir maupun kernet jika dibutuhkan. Biaya kendaraan dan biaya tenaga kerja biasanya sama dengan yang lainnya sejauh tipe dan jam kerja sama. Sedangkan biaya bahan bakar akan berbeda-beda walaupun jenis kendaraan dan jam kerja sama. Biaya bahan bakar ini sebanding dengan jarak rute yang dilewati oleh tenaga kerja, yaitu sopir dan kernet, semakin panjang jarak rute yang dilewati, maka semakin besar juga biaya bahan bakar yang harus dikeluarkan, begitu pula sebaliknya.

Selain transportasi, perusahaan juga harus memperhatikan pengelolaan dan pengendalian barang di gudang supaya ketersediaan barang digudang terjamin. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan juga harus memperhatikan sumber daya manusia (karyawan) dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Pada PT. Nugraha Inti Mulia proses penerimaan dan pendistribusian barang yang datang ke logistik baik dari internal atau eksternal masih dikelola dan ditangani secara manual, sehingga proses penerimaan dan pendistribusian barang

terbilang lambat yang berdampak sering terjadinya penumpukan barang di gudang. Dikarenakan gudang terpisah dengan kantor maka bagian penerimaan barang tersebut membutuhkan waktu kurang lebih 5 sampai 10 menit untuk sampai ke gudang tersebut, jadi ketika bagian penerimaan barang akan melakukan penerimaan barang maka bagian penerimaan tersebut harus datang ke gudang terlebih dahulu untuk melakukan pengecekan dan pendataan barang yang akan diterima. Sehingga proses tersebut cukup memakan waktu yang lama dan bisa dikatakan tidak efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Analisis Faktor Internal dan Eksternal dalam Pengiriman Bahan Pokok Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Nugraha Inti Mulia Surabaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini, dengan merujuk pada pendahuluan di atas peneliti menemukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah transportasi mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Nugraha Inti Mulia?
2. Apakah ketersediaan barang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Nugraha Inti Mulia?
3. Apakah ketepatan waktu pengiriman mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Nugraha Inti Mulia?
4. Apakah pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Nugraha Inti Mulia?
5. Apakah Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Nugraha Inti Mulia?
6. Apakah transportasi, ketersediaan barang, ketepatan waktu, pelayanan dan Sumber Daya Manusia (SDM) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

### **1.3 Batasan Masalah**

Permasalahan yang ada pada rumusan masalah tersebut akan dibahas dengan ringkas dan tidak akan dibahas dengan lengkap, supaya untuk menghindari penimbunan masalah yang baru serta agar lebih mudah dimengerti dan penulis memberikan batasan masalah mengenai masalah yang diteliti, yaitu pengaruh transportasi, ketepatan pengiriman, ketersediaan barang, pelayanan dan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelanggan pada PT Nugraha Inti Mulia Surabaya.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Guna mengetahui apakah transportasi mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Nugraha Inti Mulia
2. Untuk mengetahui apakah kegunaan barang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Nugraha Inti Mulia
3. Untuk mengetahui apakah ketepatan pengiriman mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Nugraha Inti Mulia
4. Untuk mengetahui apakah pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Nugraha Inti Mulia
5. Untuk mengetahui apakah sumber daya manusia (SDM) mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT Nugraha Inti Mulia
6. Untuk mengetahui apakah transportasi, ketersediaan barang, ketepatan pengiriman, pelayanan dan Sumber Daya Manusia (SDM) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Nugraha Inti Mulia

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Peneliti memiliki harapan besar terhadap penelitian ini agar mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini akan menjadi rujukan bagi perusahaan terkait dengan hal-hal yang mempengaruhi aktivitas pengiriman tepat waktu akan memberikan harga yang stabil dan tersedianyapasokan barang melalui peran distribusi.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini akan menjadi warisan ilmiah dan akan menjadi referensi bagi mahasiswa penerus yang akan melakukan penelitian terutama penerapan teori *supply chain management* (SCM). Dan akan melengkapi literatur pada perpustakaan STIAMAK Barunawati.

3. Bagi Peneliti

Peneliti menginginkan dari penelitian ini akan menjadi wasilah untuk menjadi paham terkait dengan faktor-faktor yang berpengaruh pada pengiriman barang dari gudang distributor menuju ke tangan konsumen.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui isi penelitian ini, maka akan disusun sistematika penulisan skripsi yang terdiri dari lima bab, di antaranya :

1. Bab 1 adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.
2. Bab 2 adalah tinjauan pustaka yang terdiri dari teori-teori dasar yang digunakan dan tinjauan penelitian terdahulu.
3. Bab 3 adalah metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi, sumber data dan analisis data. Agar penelitian tersusun secara sistematis.
4. Bab 4 adalah hasil penelitian yang berisi analisis data dari hasil pengamatan yang peneliti dapatkan pada PT. Nugraha Intimulia.
5. Bab 5 adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dari penelitian yang peneliti bahas dan saran peneliti terhadap perusahaan yang diteliti.