

BAB I

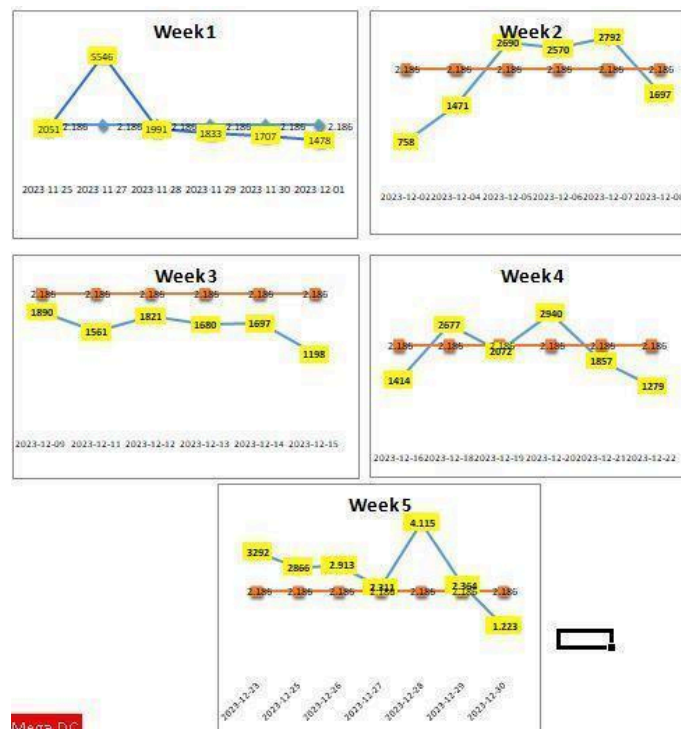
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya pesaing di dunia bisnis yang kompeten, konsumen merupakan salah satu poin penting untuk sebuah perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya atau dapat berkembang lebih maju. Menurut Dewi (2013:1), konsumen adalah seseorang yang menggunakan produk atau jasa yang dipasarkan. Pada prinsipnya, konsumen yang menggerakkan aktivitas ekonomi karena permintaan konsumen atas produk dapat mendorong produksi dan distribusi yang dijual oleh perusahaan di pasaran (Renita, 2024). Untuk menjaga dan mempertahankan ketertarikan atau pembelian berulang terhadap suatu produk, perusahaan harus membuat adanya kemudahan akses, ketersediaan produk, dan lokasi fisik produk yang strategis sehingga konsumen tidak akan beralih kepada merek lain atau mengurangi frekuensi pembelian dan kehilangan ketertarikan (proses mendapatkan produk sulit). Untuk itu, salah satu cara yang harus dilakukan adalah melakukan efektivitas *delivery* produk.

Delivery produk mengacu pada aspek distribusi fisik logistik dengan memastikan bahwa produk mencapai konsumen secara tepat, di tempat yang tepat dan pada waktu yang tepat (Rushton et. al, 2022). Jika produk diterima sesuai waktu yang ditentukan, konsumen akan cenderung puas dan memberikan ulasan positif. Kemudian, proses *delivery* produk yang andal dan professional dapat menciptakan kesan bahwa perusahaan memiliki

sistem yang solid sehingga memungkinkan meningkatkan citra produk. Maka dari itu, sistem *delivery* produk perlu diefektifkan. Metode yang dapat digunakan adalah dengan mengimplementasikan model distribusi berbasis DMS (Dokumen Manajemen Sistem).



Gambar 1 1 Penjualan Distribusi CCOD Sistem

(Sumber: Sistem Coca-Cola Official Distributor)

Dokumen Manajemen Sistem (DMS) merupakan sistem berbasis komputer yang menyediakan tempat penyimpanan berbasis web dan dapat diakses dari berbagai tempat. DMS bersifat digital dengan merevolusi pengelolaan informasi dimana dalam teknologi tersebut menyediakan fitur untuk pencarian secara cepat (Laserfiche, 2007). Koleksi dokumen digital pada DMS tersusun secara sistematis dan konsisten yang dapat dipergunakan untuk menyimpan dokumen yang berorientasi subjek (topik),

terpadu dan *time variant*. Pada umumnya, DMS dapat digunakan untuk melihat data *history* dari suatu objek kegiatan untuk keperluan analisis dan pelaporan. Pada objek penelitian yang diteliti oleh peneliti yaitu CV Zein Bersaudara Distributor, perusahaan ini menggunakan DMS sebagai sistem yang dijalankan saat ini oleh pihak CV ini selaku distributor di Bangkalan untuk melakukan proses pendistribusian lebih akurat. Implementasi DMS ini dilakukan karena sistem CV Zein Bersaudara Distributor masih menggunakan sistem manual pada saat awal perusahaan berdiri. Pada sistem tersebut, perusahaan masih menggunakan pelaporan yang menjumlahkan secara total penjualan masuk dan penjualan keluar setiap sebulan sekali dalam bentuk manual dengan cara memasukan data menggunakan *microsoft Excel* yang nanti akan dikirim oleh pihak Sales Partner (SP) melalui *via* email kepada pihak Coca-Cola di Pusat. Dengan begitu, *delivery* produk dengan sistem berbasis manual ini akan membuat kinerja menjadi lebih lambat. Pada tahun 2018, CV Zein Bersaudara Distributor sebagai sebuah perusahaan secara resmi mengubah implementasi sistem distribusinya menjadi DMS. Model distribusi berbasis DMS ini mampu memberikan kemudahan dalam proses pembagian *take order* produk minuman oleh tim *sales Representative* (SR) kepada tim pengiriman. Data yang sudah masuk ke setiap toko target dan kepada masing-masing *deliveryman* akan dijadikan sebagai invoice sebagai bukti transaksi dari kegiatan distribusi DMS (Danang, 2025). Namun, juga terdapat kekurangan pada sistem ini yaitu sistem yang ada belum memberikan fleksibilitas terhadap pemesanan barang

atau pengelolaan data, jadi data yang sudah di pesan apabila mengalami kesalahan atau ingin di remove dalam satu waktu hal itu, tidak akan bisa dilakukan dalam waktu cepat (Nanang, 2025). Model distribusi berbasis DMS ini mampu menyimpan ribuan data setiap tahunnya dengan lebih tertata dan mudah di cari. Selain itu, penerapan sistem DMS ini sudah di sama ratakan di seluruh kabupaten yang ada di Madura, sehingga proses kerja jadi lebih mudah dan mendukung perkembangan perusahaan sampai saat ini. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan analisis secara mendalam terkait kelebihan dan kekurangan, kendala yang terjadi, dan rekomendasi atau saran untuk implementasi model distribusi berbasis Dokumen Manajemen Sistem (DMS) untuk meningkatkan efektivitas *delivery* produk kepada konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengapa menggunakan penerapan sistem distribusi berbasis Dokumen Manajemen Sistem (DMS) di CV Zein Bersaudara Distributor dalam meningkatkan efektivitas *delivery* produk kepada konsumen?
2. Apa saja kendala dalam penerapan Dokumen Manajemen Sistem (DMS) terhadap efektivitas *delivery* produk?

3. Apakah rekomendasi yang dapat dilakukan terhadap implementasi model distribusi dokumen manajemen sistem sehingga lebih efektif daripada sekarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan sistem distribusi berbasis yang dulu dengan yang sekarang Dokumen Manajemen Sistem (DMS) di CV Zein Bersaudara Distributor dalam meningkatkan efektivitas *delivery* produk kepada konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi perusahaan dalam penerapan sistem Dokumen Manajemen Sistem (DMS) terhadap efektivitas *delivery* produk yang digunakan dalam operasional serta menilai pengaruh terhadap efisiensi dalam penginputan serta pengelolaan data distribusi produk.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis rekomendasi apa saja yang dapat dilakukan perusahaan dalam penerapan Dokumen Manajemen Sistem (DMS) melalui usulan perbaikan dalam menunjang proses distribusi yang lebih strategis.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan manfaat penelitian yang ada di atas, maka terdapat manfaat penelitian yang dibagi menjadi dua manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat yang didapat dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasional dan sistem distribusi. Dari penelitian ini hasil yang diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian sejenis yang membahas implementasi sistem distribusi berbasis teknologi informasi, khususnya Dokumen Manajemen Sistem (DMS).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan (CV Zein Bersaudara Distributor)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang strategis dalam perbaikan sistem distribusi guna meningkatkan efektivitas *delivery* produk melalui pemanfaatan sistem Dokumen Manajemen Sistem (DMS) secara lebih optimal.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk Peneliti yang lain sebagai referensi tambahan atau rujukan dalam mempertimbangkan penggunaan sistem distribusi berbasis teknologi untuk menunjang efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi pengalaman yang dapat memperdalam pemahaman dan kemampuan analisis terhadap manajemen distribusi berbasis sistem Dokumen Manajemen Sistem (DMS) serta cara meningkatkan efektivitas *delivery* produk lebih strategis pada perusahaan CV Zein Bersaudara Distributor.