

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu perusahaan baik perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta, yang bergerak di bidang apapun tujuan utama mereka mendirikan perusahaan adalah untuk memperoleh keuntungan yang maksimal. Dan dalam rangka mencapai tujuannya untuk menghasilkan laba memerlukan suatu pengorbanan demi kepentingan dan kelancaran perusahaan yaitu biaya. Dalam melakukan operasinya suatu perusahaan harus mempertimbangkan biaya yang akan dikeluarkan, oleh karena itu dalam pelaksanaannya memerlukan perhatian yang besar.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tasikmalaya sebagai penyelenggara jasa pengelolaan, pelayanan dan penyedia air bersih di harapkan dapat melayani kebutuhan air bersih kepada konsumen. Oleh karena itu Perusahaan Daerah Air minum Kabupaten Tasikmalaya berusaha untuk meningkatkan pemasaran secara intensif agar volume penjualan air dapat meningkat .

Penyediaan air minum yang bersih, sehat dan terjangkau oleh masyarakat terutama rumah tangga serta pendistribusiannya, merupakan satu pekerjaan yang kompleks dan luas karena menyangkut berbagai aspek, antara lain tersedianya sumber air yang memadai, dana yang besar dan wilayah pelayanan yang cukup luas serta pemberian pelayanan yang memadai. Hal tersebut dapat terpenuhi

apabila didukung antara lain dengan ketersediaannya sumber alam, instalasi pengelolaan dan jaringan pendistribusiannya.

Biaya distribusi fisik salah satu faktor utama dalam kelangsungan operasi perusahaan yaitu dengan memberikan kemudahan pemrosesan, pelaksanaan persediaan, pengangkutan dan pergudangan serta pemeliharaan dan perbaikan fasilitas produksi. Karena pemeliharaan dan perbaikan merupakan faktor yang menunjang atas kualitas produksi, maka dalam pelaksanaan kegiatan tersebut diharapkan output produksi lebih baik dari sebelumnya.

Kepuasan konsumen sangat penting, karena sangat menguntungkan bagi perusahaan. Salah satu keuntungannya adalah mereka akan melakukan pembelian secara berkesinambungan terhadap produk yang di konsumsinya. Salah satu kebijakan dari perusahaan untuk mencapai tujuannya yang perlu dipertimbangkan yaitu dengan menempatkan produk yang tepat dan waktu yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan pengelolaan distribusi fisik yang baik, maka perusahaan dapat melayani konsumennya dengan baik yaitu dengan menempatkan produk dalam waktu, jumlah dan tempat yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pelayanan konsumen berpusat kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan pelayanannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Andrian Payne (2002 : 219) mengemukakan bahwa “pelayanan merupakan segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan konsumen serta untuk menindaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan”. Dari unsur pelayanan, yang paling

penting adalah kualitas pelayanannya, sehingga dapat mencapai harapan konsumen dan mempunyai kecenderungan untuk meningkatkan volume penjualan air.

Sedangkan dalam pelaksanaan distribusi fisik oleh suatu perusahaan terdiri dari beberapa faktor yang saling mempengaruhi dan saling bergantung satu sama lainnya, oleh karena itu dalam pelaksanaannya faktor-faktor tersebut harus dikoordinasikan secara cermat. Faktor-faktor tersebut adalah pemrosesan pesanan, pergudangan, persediaan, pengangkutan.

Dalam kegiatan distribusi fisik perusahaan harus memperhatikan pelaksanaan kegiatan pemeliharaan, terutama dalam pemeliharaan alat yang digunakan. Pemeliharaan alat dalam pendistribusian dapat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen, karena kesalahan dalam pemeliharaan alat pendistribusian yang digunakan dapat menyebabkan terganggunya ketepatan waktu pengiriman produk serta dapat menentukan kondisi produk pada saat sampai di tangan konsumen

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kegiatan distribusi fisik yang dilakukan perusahaan serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan dari kegiatan tersebut terhadap volume penjualan air.

Oleh karena itu fenomena yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tasikmalaya adalah jika kegiatan distribusi fisik dapat berjalan dan terlaksana dengan baik maka akan meningkatkan volume penjualan, sedangkan apabila kegiatan distribusi fisik yang diberikan kepada konsumen buruk maka volume penjualan pun akan menurun.

Penelitian yang akan penulis lakukan merujuk pada penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Desi Mardianiati (Universitas Siliwangi : 2005) mengkaji mengenai Pengaruh Biaya Distribusi dan Perbaikan Mesin terhadap Perolehan Pendapatan pada Perusahaan Daerah Air Minum di Tasikmalaya dengan metode analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya distribusi dan perbaikan mesin berpengaruh signifikan terhadap perolehan pendapatan sebesar 84,73%.

Asep Hermawan (Universitas Siliwangi : 2002) mengkaji mengenai Pengaruh Biaya Distribusi Fisik terhadap Laba Perusahaan. Dengan metode penelitian analisis deskriptif dengan metode study kasus dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa biaya distribusi fisik berpengaruh signifikan terhadap laba perusahaan.

Sedangkan Louda (Universitas Siliwangi : 2002) mengkaji mengenai Pengaruh Biaya Distribusi Fisik terhadap Laba Operasional Perusahaan dengan menggunakan metode analisis dan pendekatan study kasus. Hasil penelitian menyatakan bahwa biaya distribusi fisik berpengaruh signifikan terhadap volume laba operasional perusahaan, dimana pengaruh yang diperoleh sebesar 83%.

Marianus Firdaus (2009) mengkaji mengenai pengaruh biaya distribusi terhadap hasil penjualan produk PT Sesimal Suplies Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya distribusi dan biaya promosi berpengaruh terhadap jumlah penjualan.

Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Rencana Penelitian**

No.	Peneliti, Tahun, Judul, dan Tempat	Persamaan	Perbedaan	Hasil	Sumber
1	Desi Mardianiati (2005), Judul: Pengaruh Biaya Distribusi dan Perbaikan Mesin terhadap Perolehan Pendapatan pada Perusahaan Daerah Air Minum di Tasikmalaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persamaan Metode Penelitian Studi Kasus</li> <li>● Salah satu variabelnya adalah biaya distribusi</li> </ul>	Pada penelitian terdahulu terdapat tiga variabel sedangkan Pada penelitian sekarang hanya dua variabel	Berpengaruh signifikan	Skripsi
2	Asep Hermawan (2002), Judul: Pengaruh Biaya Distribusi Fisik terhadap Laba Perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persamaan Metode Penelitian Studi Kasus</li> <li>● Salah satu variabelnya adalah biaya distribusi fisik</li> </ul>	Pada penelitian terdahulu variabel dependennya laba sedangkan Pada penelitian sekarang variabel dependennya yaitu volume penjualan	biaya distribusi fisik berpengaruh signifikan terhadap laba perusahaan	Skripsi
3	Louda (2002) Judul: Pengaruh Biaya Distribusi Fisik terhadap Laba Operasional Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persamaan Metode Penelitian Studi Kasus</li> <li>● Salah satu variabelnya adalah biaya distribusi fisik</li> </ul>	Pada penelitian terdahulu variabel dependennya laba operasional perusahaan sedangkan Pada penelitian sekarang variabel dependennya yaitu volume penjualan	biaya distribusi fisik berpengaruh signifikan terhadap volume laba operasional perusahaan	Skripsi
4	Marianus Firdaus (2009) Judul: pengaruh biaya distribusi terhadap hasil penjualan produk PT Sesimal Suplies Indonesia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Persamaan Metode Penelitian Studi Kasus</li> <li>● Salah satu variabelnya adalah distribusi</li> </ul>	Pada penelitian terdahulu variabel dependennya yaitu hasil penjualan sedangkan Pada penelitian sekarang variabel dependennya yaitu volume penjualan	biaya distribusi dan biaya promosi berpengaruh terhadap jumlah penjualan	Jurnal FE Universitas Gunadarma

**Penelitian Penulis:**  
Andri Yulianto  
Pengaruh Biaya Distribusi Fisik terhadap Volume Penjualan Air Studi Kasus pada PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya

Sehubungan dengan uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengenai : **"PENGARUH BIAYA DISTRIBUSI FISIK TERHADAP VOLUME PENJUALAN AIR"**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana biaya distribusi fisik pada PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya.
2. Bagaimana volume penjualan air pada PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh biaya distribusi fisik terhadap volume penjualan air pada PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana besarnya pengaruh biaya distribusi fisik yang dikeluarkan perusahaan terhadap volume penjualan air. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk :

1. Mengetahui biaya distribusi fisik pada PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya.
2. Mengetahui volume penjualan air pada PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya.
3. Mengetahui pengaruh biaya distribusi fisik terhadap volume penjualan pada PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1. Bagi Penulis**

Agar penulis dapat memahami dan menambah wawasan pengetahuan tentang masalah yang di teliti, sehingga dapat di peroleh gambaran yang lebih jelas mengenai kesesuaian fakta di lapangan dengan teori yang ada.

### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan dalam mengevaluasi biaya distribusi fisik terhadap tingkat volume penjualan air.

### **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan manfaat baik sebagai bahan referensi, bahan perbandingan maupun bahan untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Perusahaan yang dijadikan Subjek penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tasikmalaya yang terletak di Jalan Jenderal A.H Nasution Km. 8 Kabupaten Tasikmalaya 46181 Indonesia.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Sedangkan waktu penelitian telah dilaksanakan selama tiga bulan yaitu bulan September sampai dengan November 2012.