

**DAMPAK PANDEMI COVID – 19 PADA DISTRIBUSI KEBUTUHAN
POKOK DI KECAMATAN KEPULAUAN SANGKARRANG KOTA
MAKASSAR**

SKRIPSI

*(Diajukan kepada Departemen Perkapalan Fakultas Teknik Universitas
Hasanuddin sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana
Teknik)*



Disusun oleh:

AHMAD ZAKY MAHASENG

D 311 16 310

DEPARTEMEN PERKAPALAN

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

GOWA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

*Tugas akhir ini dipujikan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Teknik pada Departemen Perkapalan Fakultas Teknik Universitas
Hasanuddin*

JUDUL SKRIPSI

*Dampak Pandemi COVID-19 pada Distribusi Kebutuhan Pokok di Kecamatan
Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar*

Oleh:

AHMAD ZAKY MAHASENG

D311 16 310

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Gowa, 16 Juli 2021

PEMBIMBING I

Wihdat Djafar, ST., MT., MlogsupChMgmt.
NIP. 19730828 200012 2 001

PEMBIMBING II

Dr. A. Sitti Chairunnisa M., ST., MT.
NIP. 19720818 199902 2 002

Mengetahui,

**KEPADA DEPARTEMEN TEKNIK PERKAPALAN
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS HASANUDDIN**



Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT.
NIP. 19730206 200012 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Zaky Mahaseng
NIM : D311 16 310
Program Studi : Teknik Perkapalan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

Dampak Pandemi COVID-19 pada Distribusi Kebutuhan Pokok di Kecamatan
Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, 16 Juli 2021

Yang menyatakan,



A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Ahmad Zaky Mahaseng

ABSTRAK

Ahmad Zaky Mahaseng (D311 16 310). Dampak Pandemi COVID – 19 Pada Distribusi Kebutuhan Bahan Pokok Di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar dibawah bimbingan Wihdat Djafar dan Andi Sitti Chairunnisa.

Pandemi COVID – 19 membuat semua kegiatan dibatasi oleh pemerintah termasuk distribusi muatan barang kebutuhan bahan pokok sehari – hari. Tujuan penelitian ini adalah mencari tahu dampak Pandemi COVID – 19 pada distribusi kebutuhan bahan pokok di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, dengan lokasi penelitian Dermaga Penyeberangan Kayu Bangkoa, Dermaga Pelabuhan Paotere, dan Kecamatan Kepulauan Sangkarrang itu sendiri.

Hasil penelitian menemukan bahwa aliran barang dalam pendistribusian kebutuhan bahan pokok menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang cukup berdampak dari Pandemi COVID – 19. Pola pendistribusian tidak berubah, namun frekuensi pemesanan berubah karena bergantung dengan angkutan laut. Kinerja angkutan laut pada kondisi sebelum Pandemi COVID – 19 ini, LF Barang = 0,54, ROI = 29,67%, dan NPM = 56,37%. Tetapi pada kondisi Pandemi COVID – 19, LF Barang = 0,54, ROI = -83,20%, dan NPM = -88,43%.

Pandemi COVID – 19 berdampak kepada kinerja distribusi kebutuhan bahan pokok. Hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, yakni tarif mengalami kenaikan yang mengakibatkan para pengguna harus mengeluarkan lebih banyak biaya untuk distribusi, pembatasan jumlah angkutan laut dan frekuensi pelayaran yang mengakibatkan proses pendistribusian barang menjadi terhambat, pembatasan jumlah orang yang berkerumun dalam 1 tempat membuat tenaga untuk melakukan kegiatan bongkar muat juga menjadi berkurang. Hasil ini memberikan gambaran bahwa Pandemi COVID – 19 memberikan dampak yang membuat kinerja distribusi kebutuhan bahan pokok menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang menurun.

Kata kunci: *Pandemi COVID – 19, Kinerja, Angkutan Laut, Distribusi, Bahan Pokok*

ABSTRACT

Ahmad Zaky Mahaseng (D311 16 310). The Impact of COVID-19 Pandemic on the Distribution of Basic Material Needs in Sangkarrang Islands District, Makassar City Supervised by Wihdat Djafar and Andi Sitti Chairunnisa.

The COVID-19 pandemic has limited all human movements, as result the government issued a policy of restricting movement, including the distribution of goods for daily basic needs. The aim of this study is to analyze the impact of the COVID-19 Pandemic on the distribution of basic needs in Sangkarrang Islands District, which the research location is in Sangkarrang Islands District and the dock connecting to Makassar City, namely Kayu Bangkoa dock and Paotere Harbor dock.

The results of the study explained that the COVID-19 pandemic has impacted the distribution channel for basic needs to Sangkarrang Islands District. The flow of goods in the distribution of basic needs has not changed, but the number of orders for basic needs has decreased due to the reduced number of sea transports operating. The performance of sea transportation in period before the COVID-19 Pandemic, LF of Goods = 0.54, ROI = 29.67%, and NPM = 56.37%. But during the COVID-19 Pandemic, LF of Goods = 0.54, ROI = -83.20%, and NPM = -88.43%.

The COVID-19 pandemic has impacted the performance of basic needs distribution. This can be seen through several things, namely fees have increased which resulted in users having to charge more for distribution fee, restrictions on the number of sea transportation and shipping frequency which resulted in the process of distributing goods being hampered, restriction on the number of people gathered in one place reduces the manpower to perform loading and unloading activities. These results provide illustration that the COVID-19 Pandemic has impacted the performance of basic needs distribution to Sangkarrang Islands District to decline.

Keywords: *COVID-19 Pandemic, Performance, Sea Transportation, Distribution, Basic Material*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT. yang senantiasa memberikan jalan yang terbaik bagi umatnya. Allah SWT. mengajarkan kepada manusia apa – apa yang tidak diketahuinya. Shalawat dan salam untuk baginda Rasulullah SAW, pahlawan revolusioner yang telah membawa kita dari zaman yang biadab menuju zaman yang beradab. Atas berkat rahmat dan hidayah – Nya, sehingga walaupun keterbatasan dan kelemahan yang penulis miliki, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih setinggi – tingginya kepada kedua orang tua tercinta, Mahaseng Mustafa dan Jumiati Kamsiah serta Saudari – saudari saya yang berjumlah 3 orang, Kharina Mahastina Mahaseng, Regina Raudina Mahaseng, dan Sabrina Seravina Mahaseng atas segala jerih payah, do'a dan dukungan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Departemen Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Ungkapan dan ucapan terima kasih setinggi – tingginya juga penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT. selaku Ketua Departemen Teknik Perkapalan Teknik Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin, atas segala ilmu dan bantuannya.
2. Wihdat Djafar, ST., MT., MlogsupChMgmt. selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingan dan arahnya selama ini
3. Dr. A. Sitti Chairunnisa M., ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingan dan arahnya selama ini.
4. Abd. Haris Djalante, ST., MT. selaku Penguji, atas masukan dan arahnya.
5. Wahyudin M., ST., MT. selaku Penguji, atas masukan dan arahnya.
6. Ir. Lukman Bochary, MT. selaku Dosen Penasehat Akademik, atas masukan, bimbingan dan saran serta arahnya selama ini.
7. Seluruh Civitas Akademika Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
8. Keluarga E12 yang sangat setia menemani dari Perumahan Teknik E12 sampai Kost Genesis 204 – 205.
9. Tim Penelitian “Nongki” yang selalu kompak dalam keadaan apapun.

10. Jurusan Perkapalan Angkatan 2016 atas perjuangan, dan kekompakan selama ini.
11. Kanda – kanda, saudara – saudari, dan adinda – adinda Laboratorium Sistem Transportasi Laut, atas motivasi dan masukan – masukannya.
12. Kanda – kanda senior Angkatan 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, dan 2015 atas didikan, arahan, dan bantuannya selama ini, serta adinda Angkatan 2017, 2018, 2019, dan 2020 atas bantuannya selama ini.
13. Semua pihak yang memberikan bantuan dan dukungan selama penulis mengerjakan penelitian ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat kepada siapa saja yang membutuhkannya, walaupun penulis sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya.

Gowa, 16 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Masalah	3
1.4 Asumsi dan Batasan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Kebutuhan Bahan Pokok	6
2.2 Distribusi	6
2.3 Pelayaran Rakyat	12
2.4 Sistem Angkutan Laut	13
2.5 Kinerja Angkutan Laut	14
2.6 Kinerja Distribusi	15
2.7 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian.....	19
3.2 Jenis dan Sumber Data	19
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Tahapan Penelitian.....	23

3.6	Kerangka Berpikir	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.....	26
4.2	Akses Penghubung Menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.....	30
4.3	Armada Transportasi Laut	32
4.4	Saluran Distribusi Kebutuhan Bahan Pokok	35
4.5	Tarif dan Biaya Operasional Angkutan Laut.....	39
4.6	Analisis Muatan Barang	41
4.7	Analisis Kinerja Angkutan Laut	42
4.8	Analisis Kinerja Distribusi Kebutuhan Bahan Pokok	49
4.9	Diskusi Dan Pembahasan	59
BAB 5 PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert	20
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Skor	22
Tabel 3.3 Tahapan Analisis Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Prasarana Transportasi Laut Kecamatan di Kepulauan Sangkarrang	31
Tabel 4.2 Armada Transportasi Laut di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.....	33
Tabel 4.3 Tarif Angkutan Laut di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	34
Tabel 4.4 Jumlah Warung/Toko Kelontong di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar.....	35
Tabel 4.5 Jadwal Operasi Angkutan Laut di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang selama Masa Pandemi COVID – 19	37
Tabel 4.6 Biaya dan Tarif Operasional Angkutan Laut dari dan menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	40
Tabel 4.7 Tarif Angkutan Laut dari dan menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang pada Kondisi Sebelum dan Setelah Pandemi COVID–19	42
Tabel 4.8 Nilai LF Kapal/Hari pada Masa Sebelum dan Masa Pandemi COVID–19	44
Tabel 4.9 Nilai LF Muatan pada Masa Sebelum dan Masa Pandemi COVID – 19	44
Tabel 4.10 Nilai <i>Return Of Investment</i> (ROI) setiap Angkutan Laut yang beroperasi di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang pada Masa Sebelum dan Masa Pandemi COVID – 19	46
Tabel 4.11 Nilai <i>Net Profit Margin</i> (NPM) untuk setiap Angkutan Laut yang beroperasi di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang pada Masa Sebelum dan Masa Pandemi COVID – 19	48
Tabel 4.12 Interval Skor Maksimum dan Minimum.....	50
Tabel 4.13 Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>) Pertanyaan 1	50
Tabel 4.14 Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>) Pertanyaan 2	51
Tabel 4.15 Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>) Pertanyaan 3	51
Tabel 4.16 Dimensi Berwujud (<i>Tangibles</i>) Pertanyaan 4	52
Tabel 4.17 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Pertanyaan 1	53

Tabel 4.18 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Pertanyaan 2.....	53
Tabel 4.19 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Pertanyaan 3.....	54
Tabel 4.21 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Pertanyaan 1	55
Tabel 4.22 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Pertanyaan 2	55
Tabel 4.23 Dimensi Keterjaminan (<i>Assurance</i>) Pertanyaan 1	56
Tabel 4.24 Dimensi Keterjaminan (<i>Assurance</i>) Pertanyaan 2	57
Tabel 4.25 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Pertanyaan 1	58
Tabel 4.26 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Pertanyaan 2.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Peta Kota Makassar	2
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Ilmiah.....	25
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	27
Gambar 4.2 Kondisi Wilayah Kelurahan Barrang Lompo.....	28
Gambar 4.3 Kondisi Wilayah Kelurahan Barrang Caddi.....	29
Gambar 4.4 Kondisi Wilayah Kelurahan Kodingareng	30
Gambar 4.5 Rute Pelayaran dari dan menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	31
Gambar 4.6 Kondisi Dermaga Kayu Bangkoa Makassar	32
Gambar 4.7 Kondisi Dermaga Pelabuhan Paotere Makassar.....	32
Gambar 4.8 Aliran Distribusi Kebutuhan Bahan Pokok dari Daratan Kota Makassar menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.....	36
Gambar 4.9 Proses Pemesanan Barang dari Distributor hingga sampai ke Pulau Tujuan	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Daftar Kuisisioner	66
Lampiran 2. Kondisi Angkutan Laut di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang..	68
Lampiran 3. Layout Angkutan Laut di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang ...	71
Lampiran 4. Perhitungan <i>Load Factor</i>	75
Lampiran 5. Perhitungan Uji Validitas Kuisisioner.....	77
Lampiran 6. Dokumentasi.....	79

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

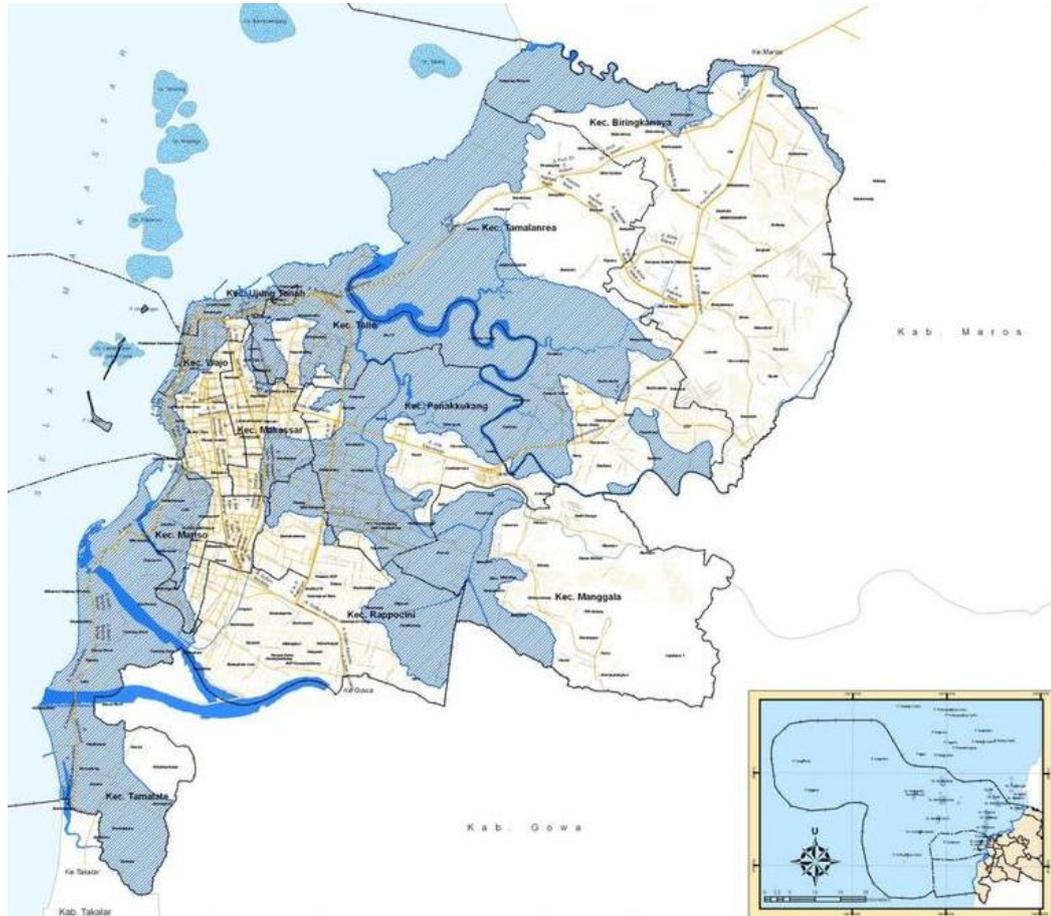
Pandemi COVID – 19 (*Corona Virus Disease 2019*) yang melanda saat ini menurunkan produktivitas semua sektor yang akhirnya berimbas ke kehidupan sehari – hari karena berinteraksi secara langsung juga menjadi hal yang patut untuk diwaspadai karena dapat menyebabkan terjadinya penyebaran virus 2019 – nCoV ini. Salah satu kebijakan pemerintah untuk memutus mata rantai penyebaran virus corona seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diberlakukan di seluruh wilayah Indonesia pada awal masa Pandemi COVID–19, yakni April – Juni 2020, kemudian *New Normal* sampai dengan saat ini.

Pada sektor transportasi, otoritas perhubungan membatasi operasional angkutan laut hanya untuk mengangkut kendaraan angkutan dan barang. Akibatnya, terjadi penurunan *demand*, produktivitas dan kinerja angkutan laut. Pemenuhan kebutuhan sehari – hari dalam hal ini kebutuhan pokok juga menjadi lebih terlambat untuk didistribusikan terutama yang menggunakan angkutan laut dikarenakan kebijakan pemerintah yang membatasi pergerakan di setiap daerah. Kondisi ini perlu dianalisis, sehingga angkutan laut tetap dapat melayani distribusi barang antar pulau dan tidak mengalami kerugian secara finansial.

Pelayaran Rakyat merupakan layanan transportasi laut yang bersifat tradisional dengan menggunakan Kapal Layar, Kapal Layar Motor, dan Kapal Motor Sederhana. Layanan transportasi laut ini sesuai untuk tempat dengan *demand* yang kecil dengan menghubungkan pulau – pulau yang jumlah penduduknya masih sedikit maupun menjadi angkutan pedalaman khususnya di area aliran sungai maupun di gugusan kepulauan. Hal ini disebabkan tidak semua pulau kecil dapat dikunjungi oleh kapal-kapal besar sementara di satu sisi penduduk di pulau tersebut butuh layanan transportasi laut.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2015, wilayah administratif Kota Makassar terdiri dari 15 Kecamatan dengan Kecamatan Kepulauan Sangkarrang sebagai tambahan kecamatan yang terbentuk pada tahun 2017 berdasarkan Perda ini. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang sebagai kecamatan

yang baru terbentuk sudah pasti membutuhkan percepatan pembangunan terlepas dari kondisinya yang terdiri dari gugusan pulau. Distribusi barang dari kota Makassar bagian daratan menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang ini hanya menggunakan Angkutan Laut – Pelayaran Rakyat.



Gambar 1.1 Peta Kota Makassar
(Sumber: RPJMD Kota Makassar, 2014)

Tercatat ada 10 angkutan laut reguler yang melayani pelayaran menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang dengan 8 kapal di Dermaga Kayu Bangkoa (4 kapal menuju Pulau Barrang Lompo, 1 kapal menuju Pulau Barrang Caddi, dan 3 kapal menuju Pulau Kodingareng) serta 2 kapal menuju Pulau Barrang Lompo di Dermaga Pelabuhan Paotere yang berlayar setiap hari. Namun, ketika Pandemi COVID – 19 melanda, frekuensi angkutan laut untuk melakukan pelayaran dibatasi menjadi 4 angkutan laut per hari, dengan rincian di Dermaga Kayu Bangkoa berjumlah 3 kapal (1 kapal menuju pulau Barrang Lompo, 1 kapal menuju pulau Barrang Caddi, 1 kapal menuju pulau Kodingareng) serta di Dermaga Pelabuhan Paotere 1 kapal menuju pulau Barrang Lompo.

Selama ini dalam pendistribusian kebutuhan bahan pokok yang tercantum dalam Perpres Nomor 59 Tahun 2020 sangat bergantung pada angkutan laut reguler yang melayani penyeberangan dari dan menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar. Dengan kondisi yang terjadi saat ini, penulis tertarik untuk mengkaji dampak Pandemi COVID – 19 pada distribusi kebutuhan pokok di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar dengan judul penelitian **“Dampak Pandemi COVID – 19 pada Distribusi Kebutuhan Bahan Pokok di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana perubahan kinerja angkutan laut di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar sebelum dan masa Pandemi COVID – 19?
2. Bagaimana perubahan kinerja distribusi kebutuhan bahan pokok di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar sebelum dan masa Pandemi COVID – 19?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Menganalisis perubahan kinerja angkutan laut di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar sebelum dan masa Pandemi COVID – 19.
2. Menganalisis perubahan kinerja distribusi kebutuhan bahan pokok di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar sebelum dan masa Pandemi COVID – 19.

1.4. Asumsi dan Batasan Penelitian

Agar pembahasan tidak keluar dari penelitian kali ini, maka diperlukan asumsi dan batasan penelitian yakni sebagai berikut:

1. Lokasi, penelitian dilaksanakan di Dermaga Kayu Bangkoa, Dermaga Pelabuhan Paotere dan Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

2. Pulau yang diteliti adalah pulau Barrang Lompo dan pulau Kodingareng.
3. Angkutan laut, yang akan diteliti adalah penyedia jasa angkutan laut reguler dari dan menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar.
4. Muatan, yang diteliti hanya beberapa kebutuhan bahan pokok sebagaimana tercantum dalam Perpres Nomor 59 Tahun 2020.
5. Objek penelitian, yang akan menjadi objek penelitian adalah penyedia jasa angkutan laut dan pengguna jasa angkutan yang mempunyai warung/toko kelontong dan melakukan pelayaran dari dan menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.
6. Saluran distribusi yang akan dianalisis pada penelitian kali ini adalah aliran barang dari distributor kebutuhan bahan pokok di kota Makassar melalui angkutan laut hingga bahan pokok tersebut tiba warung/toko kelontong di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.
7. Kinerja angkutan laut, yang akan dianalisis adalah kinerja operasional (*Load Factor*) dan finansial (*Return On Investment*, dan *Net Profit Margin*) angkutan laut.
8. Kinerja distribusi, yang akan dianalisis berdasarkan tingkat kepuasan pengguna (pemilik barang/pemilik warung) terhadap pelayanan angkutan laut dalam distribusi kebutuhan bahan pokok.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian kali ini diharapkan dapat:

1. Memberi informasi mengenai perubahan kinerja angkutan laut dan kinerja distribusi kebutuhan bahan pokok di Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar yang diakibatkan oleh Pandemi COVID – 19.
2. Menjadi pertimbangan untuk penyedia jasa angkutan laut dan/atau pihak terkait lainnya mengenai pelayanan distribusi barang dalam penyesuaian tarif terhadap perubahan yang terjadi akibat Pandemi COVID – 19 dalam mempertahankan atau meningkatkan kinerja pelayanan angkutan laut.
3. Menjadi pertimbangan untuk PT. Pelindo IV (Persero) dan/atau pihak terkait lainnya mengenai perubahan kinerja angkutan laut yang beroperasi dari dan menuju Kecamatan Kepulauan Sangkarrang terhadap perubahan yang terjadi

akibat Pandemi COVID – 19 dalam mempertahankan atau meningkatkan pelayanan angkutan.

4. Menjadi pertimbangan untuk Pemerintah Kota Makassar dan/atau pihak terkait lainnya dalam mengeluarkan kebijakan terkait kegiatan proses distribusi barang.
5. Memberikan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Teknik Perkapalan mengenai objek kajian terkait dan juga sebagai tambahan informasi mengenai kinerja angkutan laut dan distribusi di Departemen Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun untuk mengetahui materi yang disajikan dalam penelitian kali ini, maka uraian singkat bagian – bagian yang akan dibahas mengenai penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori – teori dari literatur yang berhubungan dan dapat menyelesaikan masalah penulisan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dikemukakan rancangan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis hasil dari penelitian yang akhirnya akan mengeluarkan suatu output.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi disimpulkan hasil analisa serta diberikan beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian itu sendiri.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1. Kebutuhan Bahan Pokok

Menurut Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2020 tentang Penetapan dan Penyimpanan Barang Kebutuhan Pokok Dan Barang Penting, Barang Kebutuhan Pokok adalah barang yang menyangkut hajat hidup orang banyak dengan skala pemenuhan kebutuhan yang tinggi serta menjadi faktor pendukung kesejahteraan masyarakat.

Kebutuhan pokok merupakan kebutuhan yang menyangkut hajat hidup orang banyak meliputi pangan, sandang dan papan termasuk di dalamnya Pendidikan dan hiburan. Pengaturan tataniaga komoditi bahan pokok penting dan perlu dilakukan oleh pemerintah karena hal ini dipandang sangat penting bagi kelangsungan industri nasional dan dapat mempengaruhi kualitas gizi penduduk (Gafar, 2008).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2020, Pemerintah Pusat menetapkan jenis Barang Kebutuhan Pokok dan/atau Barang Penting sebagaimana dimaksud sebagai berikut:

1. Bahan Kebutuhan Pokok hasil pertanian
(beras, kedelai, cabe, bawang merah);
2. Barang Kebutuhan Pokok hasil industri
(gula, minyak goreng, tepung terigu);
3. Barang Kebutuhan Pokok hasil peternakan dan perikanan
(daging sapi, daging ayam ras, telur ayam ras, ikan segar (bandeng, kembung, dan tongkol/tuna/cakalang));
4. Barang Penting
(benih (padi, jagung, kedelai), pupuk, gas elpiji 3 kilogram, triplek, semen, besi baja konstruksi, baja ringan)

2.2. Distribusi

Distribusi adalah kegiatan penyaluran hasil produksi berupa barang dan jasa dari produsen ke konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia. Pihak yang melakukan kegiatan distribusi disebut sebagai distributor. Dalam ekonomi

konvensional distribusi diartikan sebagai berikut: Pergerakan barang dari perusahaan manufaktur hingga ke pasar dan akhirnya dibeli konsumen (Kunarjo, 2003). Dalam artian distribusi merupakan suatu proses penyaluran barang-barang hasil dari produksi kepada konsumen. Kalau kita tinjau dari kamus besar bahasa Indonesia distribusi secara bahasa diartikan penyaluran (pembagian, pengiriman) kepada beberapa orang atau ke beberapa tempat (KBBI, 2020).

Selain itu ilmu ekonomi konvensional, Kotler dan Armstrong juga mendefinisikan distribusi adalah suatu saluran atau sistem yang menyalurkan barang-barang hasil produksi kepada konsumen (Kotler dkk, 2003). Pemikir lainnya juga mengatakan bahwa suatu komoditi dikatakan sebagai produk apabila ia berada ditempat pada saat dibutuhkan oleh konsumen (Irawan, 1996). Dengan kata lain distribusi adalah suatu proses penyaluran, menempatkan, pembagian dan pengiriman.

Secara garis besar, pendistribusian dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen ke konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang diperlukan (jenis, harga, tempat dan saat dibutuhkan). Dari definisi-definisi distribusi dapat diambil kesimpulan bahwasanya distribusi adalah mekanisme atau sistem yang menjadi penghubung atau media antara hasil dari kegiatan produksi (produk) kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi dasar distribusi, yaitu tukar menukar (*exchange*), kebutuhan (*need*), kekuasaan (*power*), sistem sosial dan nilai etika (*social system and ethical values*) (Amalia, 2009).

Saluran distribusi adalah lembaga-lembaga yang memasarkan produk berupa barang dan jasa dari produsen ke konsumen (Assauri, 2008). Sedangkan Daryanto (2011) mengartikan saluran distribusi sebagai saluran yang dipakai oleh produsen untuk menyalurkan barang hasil produksinya kepada konsumen, baik berpindahnya hak penguasaan hingga pemindahan hak kepemilikannya. Dalam usaha mencapai biaya distribusi yang minimal dan jumlah biaya yang beraneka ragam, serta jasa-jasa pada distribusi yang semakin meningkat, maka semakin dirasakan pentingnya peranan pelaksanaan komponen sistem distribusi. Adapun ketiga komponen pokok sistem distribusi adalah sebagai berikut:

1. Pengolahan pesanan. Di dalam pengelolaan pesanan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu: a. Kesiapan tenaga penjual untuk mengirimkan pesanan tepat pada waktunya. b. Kesiapan bagian gudang untuk menyiapkan dan mengepak barang yang sudah dipesan. c. Biaya pengiriman seefisien mungkin.
2. Pergudangan. Masalah pergudangan menyangkut penyimpanan dan pengiriman barang. Oleh karena itu, perlu diperhatikan gudang penyimpanan dan gudang distribusi. Perusahaan perlu mempertimbangkan apakah menggunakan gudang sendiri atau gudang umum (sewa). Lokasi pergudangan juga mendapatkan perhatian, karena semuanya itu menyangkut tambahan biaya yang harus dikeluarkan perusahaan. Gudang harus dapat menjamin keselamatan barang dari kerusakan dan kehilangan (pencurian).
3. Pengangkutan. Dalam pengangkutan barang, perusahaan perlu memperhatikan dan mempertimbangkan beberapa hal, yaitu : a. Kecepatan Apakah barang tersebut harus segera dikirim atau tidak. Keterlambatan dalam pengiriman bisa membawa akibat fatal terhadap pemesan atau pelanggan kita. Untuk itu perlu dijaga kesesuaian waktu pengiriman dengan keinginan pemesan. b. Frekuensi. Apakah pengangkutan barang tersebut secara sekaligus atau bertahap. c. Ketergantungan. Apakah pengangkutan barang tersebut secara sekaligus atau bertahap. d. Kemampuan. Seberapa jauh kemampuan peralatan pengangkutan beserta pegawainya untuk mengirimkan barang. e. Ketersediaan. Sarana pengangkutan harus selalu siap untuk melaksanakan tugasnya dan sebaiknya jangan menunggu-nunggu sehingga membuat orang kecewa. f. Biaya. Besar kecilnya tentu tergantung pada jenis sarana pengangkutan yang dipergunakan dan jumlah barang yang diangkut. Jika pemesan menginginkan cepat, tentu harus menggunakan angkutan dengan biaya yang cukup tinggi.

Definisi saluran dalam arti luas yaitu sekelompok pedagang dan agen perusahaan yang mengkombinasikan antara pemindahan fisik dan nama dari suatu produk untuk menciptakan kegunaan bagi pasar tertentu. Dalam pengertian manajemen saluran adalah pengembangan strategi searah didasarkan pada berbagai keputusan yang berkaitan untuk memindahkan barang-barang secara fisik Maupin non fisik guna mencapai tujuan perusahaan dan berada dalam suatu kondisi

lingkungan tertentu (Swastha dkk, 1990). Adapun macam-macam saluran distribusi barang konsumsi :

1. Produsen → Konsumen

Bentuk saluran distribusi yang paling pendek dan paling sederhana adalah saluran distribusi dari produsen ke konsumen tanpa menggunakan perantara.

2. Produsen → Pengecer → Konsumen

Disebut juga saluran distribusi langsung, di disini pengecer besar langsung melakukan pembelian kepada produsen.

3. Produsen → Pedagang besar → Pengecer → Konsumen

Saluran distribusi banyak digunakan oleh produsen, saluran distribusi semacam ini sering disebut saluran distribusi tradisional. Produsen hanya melayani penjualan dalam jumlah besar saja, tidak menjual kepada pengecer.

4. Produsen → Agen → Pengecer → Konsumen

Produsen memilih agen sebagai penyalurnya ia menjalankan kegiatan perdagangan besar dalam saluran distribusi yang ada. Sasaran penjualannya terutama ditunjukkan kepada para pengecer besar.

5. Produsen → Agen → Pedagang besar → Pengecer → Konsumen

Dalam saluran distribusi, produsen sering menggunakan agen sebagai perantara untuk menyalurkan barangnya kepada pedagang besar.

Faktor-faktor yang mempengaruhi saluran distribusi:

1. Pertimbangan Pasar

Karena saluran distribusi sangat dipengaruhi oleh pola pembelian konsumen, maka keadaan pasar merupakan faktor penentu dalam pemilihan saluran.

Yang termasuk dalam pertimbangan pasar:

a. Konsumen atau Pasar Industri

Apabila pasarnya berupa pasar industri, maka pengecer jarang atau bahkan tidak pernah digunakan dalam saluran ini. Jika pasarnya berupa konsumen akhir dan pasar industri, perusahaan akan menggunakan lebih dari satu saluran.

b. Jumlah Pembeli Potensial

Jika jumlah konsumen relatif kecil dalam pasarnya, maka perusahaan dapat mengadakan penjualan secara langsung kepada pemakai.

c. Konsentrasi Geografis

Jika pasar sasaran terkonsentrasi di satu wilayah tertentu atau lebih penjual langsung melalui seorang tenaga penjualan.

d. Jumlah Pesanan

Volume penjualan perusahaan dapat mempengaruhi saluran distribusi yang dipakai. Jika volume yang dibeli oleh pemakai industri adalah kecil, maka perusahaan dapat menggunakan distributor industri.

2. Pertimbangan Barang

Yang termasuk dalam pertimbangan barang adalah:

a. Nilai Unit

Biasanya apabila nilai unit dari pada produk makin rendah maka saluran distribusi juga makin panjang. Sedangkan apabila nilai unitnya relatif tinggi maka saluran distribusinya pendek atau langsung.

b. Besar dan Berat Barang

Apabila ongkos angkut terlalu besar dibandingkan dengan nilai barangnya sehingga terdapat beban yang berat bagi perusahaan, maka sebagian beban tersebut dapat dialihkan kepada perantara.

c. Mudah Rusaknya Barang

Apabila produk yang dijual mudah rusak, maka perusahaan tidak perlu menggunakan perantara dalam saluran distribusinya.

d. Sifat Teknis

Dalam hal ini produsen atau penyedia harus mempunyai penjual yang dapat menerangkan masalah teknis penggunaan dan pemeliharaan, serta memberikan servis baik sebelum maupun sesudah penjualan.

e. Barang Standar dan Pesanan

Jika barang yang dijual berupa barang standar maka perlu diakan persediaan pada penyalur. Demikian, sebaliknya kalau barang yang dijual berdasarkan pesanan maka penyalur tidak perlu mengadakan persediaan.

3. Pertimbangan Perantara

Dari segi perantara beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan antara lain:

a. Pelayanan diberikan Perantara

Jika perantara itu memberikan pelayanan yang baik, misalnya dengan menyediakan fasilitas penyimpanan, maka produsen akan bersedia menggunakannya sebagai penyalur.

b. Kegunaan Perantara

Perantara digunakan sebagai penyalur apabila ia dapat membawa produknya produsen dalam persaingan dan bersedia menjualkan lebih banyak macam produk perusahaan.

c. Sikap Perantara terhadap Kebijakan Produsen

Kalau perantara bersedia menerima resiko yang dibebankan oleh produsen, misalnya turunnya harga atau resiko yang lainnya, maka produsen dapat memilihnya sebagai penyalurnya.

d. Volume Penjualan

Dalam hal ini, produsen cenderung memilih perantara yang dapat menawarkan produknya dan volume yang besar untuk jangka waktu lama.

e. Biaya

Apabila penggunaan perantara dapat meringankan biaya penyaluran, maka hal ini dapat dilaksanakan terus.

4. Distribusi Fisik

Pengertian distribusi fisik dapat didefinisikan sebagai berikut: “Luasnya kegiatan pemindahan suatu barang ke tempat tertentu-tertentu” (Swastha, 1996). Dapat disebutkan disini bahwa penggunaan perantara mempunyai beberapa keuntungan, yaitu:

- a. Mengurangi tugas produsen dalam kegiatan distribusi untuk mencapai konsumen.
- b. Kegiatan distribusi cukup baik bilamana perantara sudah mempunyai pengalaman.
- c. Perantara dapat membantu dibidang pengangkutan dengan menyediakan alat-alat transportasi sehingga meringankan beban produsen maupun konsumen untuk mencarinya.

2.3. Pelayaran Rakyat

Pelayaran rakyat adalah pelayaran atau usaha angkutan laut yang melayani pengangkutan antar pelabuhan dan menggunakan Perahu layar Motor (PLM), Kapal Layar Motor (KLM) dan Kapal Motor (KM). Pelayaran rakyat adalah salah satu bentuk pelayaran antarpulau dan pantai. Ciri pelayaran rakyat menggunakan kapal – kapal atau perahu yang terbuat dari kayu dan menggunakan layar maupun tidak.

Pelayaran rakyat dalam kegiatan operasionalnya merupakan salah satu sub – sistem dari sistem angkutan laut nasional, merupakan usaha pelayaran tradisional. Usaha pelayaran rakyat umumnya dikelola oleh golongan ekonomi menengah ke bawah, diusahakan oleh pengusaha pribumi yang berasal dari Bugis – Makassar, Madura, Mandar dan Buton melalui pemupukan modal perorangan atau kekeluargaan dalam jumlah yang relatif kecil dibanding dengan usaha pelayaran lainnya.

Kelebihan kelebihan armada perahu sehingga kapasitas produksi tetap bertahan sekitar 19 – 24 ton muatan per GRT per tahun adalah sebagai berikut:

1. Suku cadang dan material tidak banyak tergantung pada bahan-bahan impor
2. Perahu layar motor dan kapal layar motor dalam operasionalnya tidak membutuhkan atau tidak banyak tergantung pada infrastuktur, kepadatan pelabuhan, peralatan bongkar muat, fasilitas bahan bakar BBM, air tawar dan docking
3. Prosedur administrasi atau birokrasi tidak terlalu berbelit – belit, syahbandar, Biro Klasifikasi Indonesia (BKI) dan sebagainya
4. Perahu merupakan usaha swasembada dan tidak terlalu terikat dengan aturan – aturan yang ketat, tidak ada aturan trayek dan sebagainya

Pelabuhan – pelabuhan yang menjadi asal dan tujuan muatan atau barang yang diangkut oleh armada pelayaran rakyat adalah pelabuhan-pelabuhan yang menjadi pusat-pusat pengembangan wilayah utama regional dan lokal. Kapal – kapal layar motor pelayaran rakyat umumnya melayani rute-rute pelayaran yang menghubungkan pelabuhan utama, sekunder dan tersier yang berfungsi sebagai pelabuhan alih muat nasional dan akumulasi.

Armada pelayaran rakyat masih berperan utama dalam sistem transportasi laut nasional. Hal ini disebabkan karena daerah – daerah layanan meliputi pusat-pusat pengembangan regional atau terpencil tidak tergantung dari fasilitas – fasilitas dermaga dan infrastuktur lainnya. Kapal Layar Motor mampu menjangkau pelabuhan atau kawasan perairan yang terpencil yang biasanya sangat sulit atau tidak dapat dijangkau oleh armada pelayaran nusantara. Kelebihan lainnya adalah tarif yang ditawarkan relatif cukup murah karena investasi armada tidak merupakan usaha yang padat modal (Jinca, 2002).

2.4. Sistem Angkutan Laut

Angkutan laut pada dasarnya berfungsi sebagai penghubung antar jaringan transportasi darat yang terputus. Untuk itu diperlukan moda kapal, pelabuhan beserta infrastruktur pendukungnya serta manajemen operasional yang terintegrasi menjadi sebuah sistem angkutan laut.

Keunggulan moda angkutan laut dari moda transportasi lainnya terletak pada karakteristiknya yang mampu mengangkut penumpang dan kendaraan dalam jumlah besar serta dengan kecepatan relatif rendah dan tingkat polusi yang rendah. Keunggulan tersebut menyebabkan angkutan laut banyak diminati sebagai moda transportasi di wilayah kepulauan.

Sistem angkutan laut terdiri dari berbagai infrastruktur, yaitu: (a) Kapal dan kelengkapan didalamnya; (b) Pelabuhan, terdiri dari fasilitas ruang perairan (dermaga dsb.) dan fasilitas ruang daratan (gedung terminal dan lahan parkir); dan (c) Sistem Operasional. (jadwal pelayaran, tarif, dan manajemen bongkar/muat).

Kapal angkutan laut memiliki jenis dan ukuran yang berbeda-beda, tergantung dari kebutuhannya. Pelabuhan merupakan simpul antara transportasi darat dengan transportasi laut. Pelabuhan biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung operasional seperti dermaga, gedung terminal dan areal parkir. Dari segi operasional, pelabuhan harus menyediakan prasarana yang diperlukan bagi kapal dan muatan. Penyediaan fasilitas yang berlebihan akan menguntungkan pemakai jasa, tetapi di lain pihak memberatkan pengusaha pelabuhan, dan sebaliknya. Sedangkan sistem operasional seperti penjadwalan kapal, penentuan

tarif dan manajemen bongkar-muat dapat ditentukan berdasarkan karakteristik dan kuantitas muatan.

Angkutan laut sebagai bagian dari sistem transportasi perlu terus dikembangkan agar dapat berperan untuk mewujudkan transportasi yang handal, unggul dan berdaya saing. Infrastruktur transportasi memberi 4 manfaat bagi masyarakat, yakni: (1) Membuka keterisolasian wilayah dan daerah; (2) Meningkatkan aktivitas dan mendukung kelancaran ekonomi wilayah; (3) Mempermudah akses teknologi dan pemanfaatan fasilitas sosial; dan (4) Peningkatan mobilitas dan kontak sosial antar penduduk.

Pengembangan transportasi laut di Kawasan Timur Indonesia (KTI), diarahkan sebagai pembuka isolasi. Untuk itu, maka sasaran jaringan transportasi laut ialah terwujudnya jaringan pelayanan transportasi laut yang menjangkau daerah terpencil dan daerah pedalaman. Pengembangan angkutan laut didasarkan pada beberapa hal, yaitu kriteria pengembangan, persyaratan operasi, klasifikasi rute, dan model operasi kapal laut, dan analisis tingkat investasi (Mandaku, 2020).

2.5. Kinerja Angkutan Laut

Kinerja angkutan laut dapat dianalisis melalui: (1) Kinerja Operasional; dan (2) Kinerja Finansial. Kinerja operasional adalah ukuran pemanfaatan infrastruktur transportasi, dalam hal ini kapal dan pelabuhan. Ukuran ini disebut Ukuran Hasil Kerja (UHK). UHK dapat dilihat dari produktivitas kapal yakni *Load Factor* (LF), yaitu jumlah rata-rata muatan tiap kapal dibandingkan dengan kapasitas muat. Nilai kinerja yang tinggi menunjukkan bahwa infrastruktur tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik dan memberi manfaat yang besar dan memberi manfaat yang optimal.

Kinerja finansial merupakan ukuran keberhasilan penyedia jasa angkutan laut yang dapat ditelusuri dari Rasio Profitabilitas seperti *Return Of Investment* (ROI) dan *Net Profit Margin* (NPM). ROI dinilai dari perbandingan Laba (L) dengan Nilai Investasi (I). NPM diperoleh dari rasio L dengan Hasil Penjualan/Pendapatan (P).

Penilaian kinerja transportasi memerlukan sejumlah input data, antara lain: (1) Data pertumbuhan muatan, dilihat dari data historis dan eksisting, dan faktor-faktor lain yang berpengaruh seperti musim, masa liburan, atau hari-hari besar

keagamaan; (2) Data kapasitas terpasang dan tingkat penggunaan sarana prasarana, untuk melihat tingkat LF yang ada. Bila sudah berada pada 0,7 atau 0,8, maka perlu sistem sudah berada pada kondisi optimum; (3) Data sistem penarifan, guna menghitung tingkat pendapatan; (4) Data biaya-biaya yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan angkutan laut; dan (5) Data penjadwalan pelayaran, guna menilai pola operasional pelayaran.

Biaya dalam sistem angkutan laut merupakan permasalahan yang penting bagi kelangsungan aktivitas perusahaan pelayaran. Biaya dalam hal ini adalah semua bentuk pengeluaran oleh produsen untuk menghasilkan jasa pelayaran.

Biaya angkutan laut sebagaimana moda pelayaran pada umumnya, terdiri dari: (1) *Fuel Costs*; (2) *Repairs, Maintenance and Service*; (3) *Insurance*; (4) *Depreciation*; (4) *Port Dues and Charges*; dan (5) *Cargo Handling*. Departemen Perhubungan melalui Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 58 Tahun 2003, mengklasifikasikan biaya – biaya jasa transportasi laut menjadi: (1) Biaya Langsung, yakni komponen biaya yang berkaitan langsung dengan produksi output; dan (2) Biaya Tidak Langsung, yakni komponen biaya yang mempengaruhi produksi output.

Biaya transportasi merupakan komponen biaya yang besar dalam sistem distribusi barang, sehingga diusahakan agar seminimal mungkin. Transportasi yakni akan memberikan kegunaan tempat (*place utility*) dan kegunaan waktu (*time utility*) sehingga nilai barang tersebut menjadi besar dengan biaya transportasi yang lebih rendah (Mandaku, 2020).

2.6. Kinerja Distribusi

Kinerja distribusi merupakan aktivitas pergerakan barang dan jasa dari pemasok hingga konsumen akhir melalui saluran distribusi (*distribution channel*). Keseluruhan kegiatan ini menghasilkan nilai tambah (*value added*) melalui pengiriman barang ke lokasi tempat konsumen berada pada waktu konsumen membutuhkannya, utilitas alat, dan efisiensi biaya. Pihak yang berperan adalah pengirim barang atau pemilik (*shipper*) dan pihak yang membawa barang tersebut ke konsumen (*carrier*). Distribusi produk berkaitan dengan proses penyampaian produk yang telah dipesan oleh konsumen dari perusahaan, pengiriman bahan baku,

ke lokasi produksi, pemindahan bahan baku ke departemen lain untuk diproses menjadi barang setengah jadi untuk kemudian dipindahkan lagi ke departemen selanjutnya supaya bisa diproses lebih lanjut menjadi barang jadi (Samidin, 2017).

Ada 3 indikator untuk mengukur kinerja saluran distribusi, yaitu: Efisiensi. mereka mengungkapkan perlunya efisiensi dalam mendistribusikan produk yang dihasilkan perusahaan. Efisiensi yang dilakukan saluran distribusi ini akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan dan anggota saluran distribusi perusahaan. Koordinasi. Perusahaan Bersama saluran distribusinya harus memiliki koordinasi yang baik dalam mendistribusikan barang hingga sampai ke tangan konsumen sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Misalnya mengenai ketepatan waktu dan tempat barang datang. Kerjasama. Perlu kerjasama yang baik antara perusahaan dan saluran distribusinya dalam mendistribusikan produk, sehingga secara bersama – sama dapat memenuhi kebutuhan konsumen terhadap barang yang diproduksi perusahaan (Susilowati, 2005).

2.7. Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa yang dibentuk menjadi satu model, yakni:

1. Reliabilitas (*reliability*), meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti pemberi layanan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan handal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para konsumen dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali konsumen, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. Kompetensi (*competence*), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan

konsumen. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

4. Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi pemberi layanan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller* bank, kasir, dan lain – lain).
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada konsumen dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan konsumen. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
7. Kredibilitas (*credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama pemberi layanan, reputasi pemberi layanan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan konsumen (*hard selling versus soft selling approach*).
8. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguran. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. Kemampuan memahami konsumen, yaitu berupaya memahami konsumen dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal konsumen regular.
10. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan – bahan komunikasi pemberi layanan (seperti kartu bisnis dan kop surat).

Riset selanjutnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu, mereka

menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi satu dimensi yakni dimensi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami konsumen diintegrasikan menjadi dimensi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yakni Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).