

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pengguna internet semakin meningkat dengan sangat pesat yang didukung dengan berkembangnya teknologi internet. Seiring berkembangnya internet mendukung para pelaku usaha dalam meningkatkan profitabilitas dan kemampuan kompetitif dalam pasar. Para pelaku usaha tidak hanya dapat menawarkan barang atau jasa mereka melalui *traditional store (offline channel)* saja tetapi dapat memanfaatkan internet untuk memperluas jangkauan pasar barang atau jasa mereka (*online channel*). Kombinasi dari *offline channel* dan *online channel* dalam memasarkan barang atau jasa oleh suatu perusahaan memunculkan konsep *Dual Channel Supply Chain (DCSC)*. Perusahaan terkemuka seperti Sony, Panasonic, dan IBM, selain itu *megastore* seperti Walmart telah menerapkan konsep DCSC (Widodo. 2014).

Konsep DCSC bisa diterapkan diberbagai jenis bidang bisnis baik berupa barang maupun jasa, seperti pada industri makanan, pariwisata, dan lain-lain. Konsep DCSC membangkitkan perbedaan preferensi konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli barang atau jasa pada dua saluran pembelian. Preferensi konsumen dalam pembelian barang atau jasa, ada konsumen yang melakukan pembelian melalui *offline channel* karena konsumen dapat merasakan langsung barang sebelum melakukan keputusan pembelian dan konsumen diberi kesempatan untuk memilih barang. Di sisi lain, konsumen yang melakukan pembelian barang melalui *online channel* karena konsumen tidak memiliki waktu luang untuk berbelanja. Sedangkan, preferensi konsumen terhadap jasa, ada konsumen yang melakukan transaksi melalui *offline channel* karena konsumen dapat langsung mendapatkan kepastian mengenai harga dan fasilitas yang dipesan. Harga yang lebih rendah dan keterbatasan konsumen untuk menjangkau secara langsung, juga menjadi alasan transaksi melalui *online channel* untuk suatu jasa.

Barang dan jasa memiliki karakteristik yang berbeda. Karakteristik dari barang adalah berupa benda fisik yang dapat menjadi hak milik dan dapat

digunakan sesuai kebutuhan. Sedangkan, karakteristik dari jasa adalah berupa fasilitas yang dapat dimanfaatkan konsumen, tidak ada hak kepemilikan, namun dapat memberikan nilai kepada konsumen. Perbedaan karakteristik pada barang dan jasa dan perbedaan preferensi konsumen dalam membeli barang pada DCSC akan berbeda dengan preferensi konsumen dalam membeli jasa pada DCSC. Perbedaan tersebut memunculkan perbedaan dalam penetapan harga DCSC pada barang dan penetapan harga DCSC pada jasa. Perusahaan dituntut untuk cerdas dalam memodelkan penetapan harga pada barang atau jasa yang dapat mengoptimalkan profitabilitas perusahaan.

Studi literatur akan dilakukan untuk mengeksplorasi perbedaan penetapan harga barang dan jasa dengan membandingkan penerapan DCSC pada barang dan jasa. Studi literatur dilakukan dengan mencari pengembangan *model* untuk penerapan DCSC pada barang dan jasa. Oleh sebab itu, dalam studi literatur ini akan membandingkan model profitabilitas yang diaplikasikan pada barang berupa *fresh food*, *fresh agricultural* dan jasa hotel. *Fresh food* dan *fresh agricultural* mewakili barang yaitu produk segar seperti sayuran, buah-buahan yang dapat menjadi hak milik. Di sisi lain, hotel akan mewakili industri atau usaha dalam bidang jasa (Hermawan *et al.* 2018).

Qixuan *et al.* (2019) melihat tingkat layanan dapat berpengaruh terhadap DCSC untuk produk *fresh food*. Liu *et al.* (2018) mengkombinasikan karakteristik rantai pasokan pada produk pertanian segar dengan konsep DCSC. Zhang dan Gao. (2018) memodelkan *two-level* DCSC pada produk pertanian dengan berdasar pada fungsi utilitas konsumen. Sun dan Guo (2018) menentukan distribusi rantai pasok yang rasional dengan mempertimbangkan *dual channel supply chain* untuk saluran penjualan produk pertanian.

Penelitian terkait DCSC pada jasa hotel telah dilakukan. Yang *et al.* (2016) melakukan pengembangan model rantai pasokan dua eselon untuk mempelajari harga kamar hotel dan melakukan pertimbangan untuk fenomena *no-show* pelanggan dalam pengaturan rantai pasokan saluran ganda. Ye *et al.* (2017) mempertimbangkan *overbooking* pada pemesanan kamar hotel di penjualan langsung hotel dan OTA (*online travel agent*).

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah yang disusun dalam studi literatur ini adalah bagaimana perbedaan model penerapan DCSC pada barang berupa *fresh food*, *fresh agricultural* dan pada jasa hotel?

## 1.3. Tujuan

Tujuan dilakukannya studi literatur ini, yang ingin dicapai adalah:

1. Mengetahui penerapan DCSC pada barang berupa *fresh food*, *fresh agricultural* dan jasa hotel.
2. Mengetahui perbedaan penerapan DCSC pada barang dan jasa.

## 1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam studi literatur ini, sebagai berikut:

### **Bab I : Pendahuluan**

Dalam bab pendahuluan ini akan memaparkan mengenai latar belakang dilakukannya studi literatur, di mana pada latar belakang studi literatur akan merangkum tentang alasan dilakukannya studi literatur yang dan bagaimana melakukan studi literatur untuk membedakan penerapan DCSC pada barang dan jasa. Selain itu pada bab ini berisikan rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang akan mengulas secara singkat isi dari setiap bab pada studi literatur ini.

### **Bab II : Dasar Teori**

Pada bab ini memaparkan mengenai teori-teori yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang memiliki kaitan erat dengan topik dari studi literatur dan dapat menunjang topik yang diangkat, dalam hal ini studi literatur yang diangkat adalah perbedaan penerapan DCSC pada barang dan jasa. Oleh sebab itu teori-teori yang digunakan terkait dengan penerapan DCSC pada barang dan jasa.

**Bab III : Metode Penelitian**

Pada bab ini memaparkan mengenai langkah-langkah dalam melakukan studi literatur untuk dapat menjawab pertanyaan terkait dengan rumusan masalah.

**Bab IV : Pembahasan Dan Diskusi**

Pada bab ini memaparkan mengenai pembahasan terkait hasil dari studi literatur yang dilakukan yaitu membandingkan penerapan DCSC pada barang berupa *fresh food*, *fresh agricultural* dan jasa hotel. Selain itu, mendiskusikan terkait hasil yang diperoleh dari pembahasan dan mendiskusikan hasil dari pembahasan terkait pertanyaan studi literatur, di mana mendiskusikan hasil pembahasan mengenai perbedaan penerapan DCSC pada barang dan jasa.

**Bab V : Kesimpulan**

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil dilakukannya studi literatur dan menjawab pertanyaan studi literatur pada rumusan masalah mengenai perbedaan penerapan DCSC pada barang dan jasa. Pada bab ini juga akan memaparkan terkait dengan manfaat dilakukannya studi literatur ini, serta saran yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya.