
PENGELOLAAN PERMINTAAN DAN KAPASITAS PRODUKSI PADA UMKM SEKTOR JASA DI KOTA BATAM

Oleh:

¹Eginta imanuel sembiring

Fakultas Ekonomi/Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam

Email : 2041373.eginta@uib.edu²Cindy,

Fakultas Ekonomi/Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam

Email : 2041234.cindy@uib.edu³Azizul Syukriansyah

Fakultas Ekonomi/Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam

Email : 2041367.azizul@uib.edu⁴Malvin Agustino

Fakultas Ekonomi/Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam

Email : 2041291.malvin@uib.edu⁵Jacky Gunadi

Fakultas Ekonomi/Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam

Email : 2041290.jacky@uib.edu

Article Info*Article History :**Received 16 Agustus - 2022**Accepted 25 Agustus - 2022**Available Online**30 September - 2022*

Abstract

Research conducted by Metropolis Batam Pos in 2022 recorded as many as 120,567 units of cars used by the people of Batam city and this number continues to increase in the following years. Based on these data, it can be concluded that the opening of car wash services in Batam can be sustainable, so the kongkow carwash was opened. The method of collecting information is through interviews & observations. The results of interviews & observations conducted, it can be said that the marketing & development method carried out by Kongkow Carwash is by distributing brochures to introduce their business and providing information about Kongkow Carwash services to the people of Batam City, in addition to distributing vouchers or coupons.

*Keyword :**Carwash Services, Marketing & Development, Kongkow Carwash*

1. PENDAHULUAN

Masyarakat yang tinggal di kota Batam lebih memilih untuk menggunakan jasa transportasi pribadi dibandingkan dengan kendaraan umum. Hal ini menyebabkan peningkatan volume kendaraan di Batam yang semakin meningkat tiap tahunnya. Penelitian terakhir memperlihatkan bahwa masyarakat kota Batam memiliki jumlah kendaraan pribadi sebanyak hampir 55.000 kendaraan. Jumlah ini terus meningkat tiap tahunnya. Jumlah kendaraan yang paling banyak meningkat adalah kendaraan roda dua dibandingkan dengan kendaraan roda empat.

Kongkow Carwash merupakan salah satu UMKM yang bergerak dalam bidang usaha car wash atau menyediakan jasa layanan cuci mobil atau kendaraan roda dua. Dengan adanya

pertumbuhan ekonomi sebelum terjadinya pandemi covid-19, maka Kongkow Car Wash menargetkan agar usahanya berkembang sesuai dengan angka pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Sehingga, UMKM ini mendapat peluang bisnis yang bagus selama pertumbuhan ekonomi tersebut. Lokasi Kongkow Car Wash Batam berdekatan dengan pesaingnya yaitu Agung Toyota Batam. (Viko, 2020.)

Pemilik bisnis berusaha untuk mengembangkan usaha UMKM nya yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa cuci mobil. Ia melihat bahwa di kota Batam jasa pencucian mobil merupakan salah satu bidang jasa yang mempunyai minat pembeli yang besar. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa masyarakat di Kota Batam senang

menggunakan jasa pencucian mobil dibandingkan dengan jasa cuci mobil sendiri. Hal inilah yang mendasari perlunya peningkatan dan pengembangan bisnis. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi.

Namun, semenjak adanya pandemi covid-19 yang melanda di Indonesia, omset dan permintaan UMKM disini menjadi menurun. Hal ini juga berkaitan dengan kebijakan pemerintah yang mengharuskan segala aktivitas dilakukan di rumah. Adanya kebijakan pemerintah tersebut menyebabkan pola permintaan masyarakat terhadap jasa cuci mobil menjadi menurun. Oleh karena itu, dampak negatif lain yang timbul adalah turunnya omset penjualan dan laba perusahaan.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi turunnya omset penjualan dan laba perusahaan adalah kapasitas produksi jasa yang dihasilkan oleh Kongkow Car Wash. Saat ini, Kongkow Car Wash juga menyediakan jasa layanan cuci mobil tepat waktu kepada calon pembelinya untuk memenuhi kebutuhan mereka. Namun, pada saat pandemi, proses kapasitas produksi UMKM tersebut terhambat dan produk yang dihasilkan juga ikut menurun. Minimnya kapasitas produksi tersebut menyebabkan pendapatan UMKM yang ikut menurun. Efek jangka panjang dari pengelolaan proses kapasitas produksi yang menurun adalah peningkatan return penjualan dari konsumen dan ketidakpuasan konsumen atas produk yang dibeli karena produk tersebut mungkin saja telah usang. (Aslan, 2017)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melihat bahwa pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi sangat baik untuk UMKM Kongkow Car Wash sebagai UMKM yang memberikan pelayanan jasa di bidang cuci mobil.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

Penelitian yang dilakukan (Viko,2020) membahas tentang Kongkow Car Wash. Penelitian ini membahas tentang promosi yang dilakukan Kongkow Car Wash untuk menarik perhatian pelanggan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa promosi penjualan dilakukan dengan cara menyebarkan brosur kepada pelanggan dan memberi informasi tersedianya jasa cuci mobil di Kota Batam. Setelah melakukan promosi, hasil observasi dan wawancara menyatakan bahwa terdapat kenaikan permintaan dan produksi jasa

yang semula 18 kendaraan meningkat menjadi 20 kendaraan tiap harinya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ismawati et al,2020) menyatakan bahwa usaha UMKM di Indonesia harus dipertahankan karena merupakan faktor penggerak penting dalam roda perekonomian negara. Dari hasil penelitian, menyatakan bahwa penggunaan teknologi dalam pengelolaan proses kapasitas produksi berkontribusi baik dan signifikan terhadap UMKM tersebut. Akibat dari adanya peningkatan proses kapasitas produksi, dapat menyebabkan permintaan konsumen meningkat dan promosi serta pemasaran produk juga ikut meluas.

A. Landasan teori

kelebihan permintaan dan kelebihan kapasitas dengan tipenya

Kelebihan permintaan merupakan salah satu analisa penting yang patut dimengerti karena kelebihan permintaan akan mempengaruhi terjadinya perubahan pada keseimbangan pasar. Kelebihan permintaan akan membawa dampak pada perubahan harga dan kuantitas barang sehingga mempengaruhi perubahan keseimbangan harga. Keterkaitan antara sistem produksi dan permintaan dapat terlihat dari dengan penggunaan sumber produksi yang terbatas dapat dipakai untuk menghasilkan jenis barang atau jasa lainnya yang berguna untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Di bidang ekonomi, analisa permintaan pada UMKM untuk produk yang dijual berguna untuk mengetahui tingkat kesanggupan perusahaan dan tingkat permintaan dari pembeli serta kebutuhan apa yang sedang dibutuhkan oleh pembeli. Pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi sangat baik karena apabila terkontrol dengan baik pada suatu UMKM akan mempengaruhi tingkat penjualan dan keuntungan UMKM tersebut. (Harsono, 2012)

Analisa Fluktuasi Permintaan

Fluktuasi permintaan merupakan proses tidak seimbangnya pengelolaan permintaan yang terjadi pada suatu UMKM yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor dan menyebabkan hasil kinerja UMKM tersebut menjadi terhambat. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi terjadinya fluktuasi permintaan tersebut adalah : kebijakan pemerintah, ekspektasi berlebihan, kapasitas produksi, dan perubahan penawaran dan permintaan. (Kumar Bachar et al., n.d.) (Rizqina & Suseno, 2020)

Pengelolaan Kapasitas Produksi

Kapasitas adalah limit kemampuan dalam unit produksi yang bertujuan untuk pemenuhan

kebutuhan dan permintaan output yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan. Pengelolaan kapasitas produksi berhubungan dengan keterampilan perusahaan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam sebuah bisnis, pengelolaan kapasitas produksi merupakan suatu hal yang penting. Ada penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh pengelolaan kapasitas produksi yang baik dalam suatu perusahaan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal jasa, kapasitas produksi juga berarti pemenuhan kebutuhan konsumen secara tepat waktu. (Iksan, 2018) (Gallego-García et al., 2019)

Pola dan Pengelolaan permintaan.

Permintaan adalah daftar keinginan konsumen dilengkapi dengan daya kemampuan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Permintaan merupakan jumlah produk yang diminta oleh pelanggan dalam suatu pasar. Pasar merupakan tempat terjadinya transaksi antara pembeli dan penjual. Pola permintaan adalah tingkat permintaan beragam pelanggan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi permintaan pelanggan berubah, antara lain : harga barang, harga barang pengganti atau pelengkap, pendapatan, pajak dan subsidi pemerintah, dan distribusi pendapatan masyarakat. Sedangkan pengelolaan permintaan, merupakan cara perusahaan untuk mengelola permintaan pelanggan agar tepat sasaran dan tepat waktu untuk menyediakan kebutuhan konsumen. (Budiyanto et al., 2019) (Devarapalli et al., 2021)

Sistem Reservasi

Sistem reservasi merupakan sistem pelayanan yang disediakan oleh UMKM untuk melayani tamu dan pelanggan dalam mengelola permintaan dan booking an jasa yang akan dipakai oleh pembeli. Dengan adanya sistem reservasi yang tersedia, dapat memudahkan perusahaan dalam hal ini UMKM untuk mengatur pengelolaan permintaannya. (Alkhaldi et al., 2018)

3. METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian ini, maka metode penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian untuk menggambarkan atau mendeskripsikan fakta dan masalah yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini, ingin menggambarkan mengenai pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi untuk UMKM

Kongkow Car Wash sebagai UMKM yang memberikan pelayanan jasa di bidang cuci mobil.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kongkow Carwash merupakan salah satu UMKM yang bergerak dalam bidang usaha car wash atau menyediakan jasa layanan cuci mobil atau kendaraan roda dua. Kongkow Car Wash ini mendapat peluang bisnis yang bagus selama terjadi pertumbuhan ekonomi tersebut di Indonesia. Lokasi Kongkow Car Wash Batam berdekatan dengan pesaingnya yaitu Agung Toyota Batam. Untuk sehari – hari, kegiatan bisnis dilakukan dengan memberikan pelayanan jasa cuci mobil pada kendaraan roda empat terutama.

Analisa Pengelolaan Permintaan dan Kapasitas Produksi

Kelebihan permintaan dan kelebihan kapasitas dengan tipenya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang didapatkan dengan pemilik Kongkow Car Wash, menyatakan bahwa permintaan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam dunia bisnis. Karena hal ini menyangkut dengan kebutuhan pelanggan dan dalam jangka panjang mempengaruhi omset penjualan dan laba perusahaan. Pemilik UMKM menyatakan selama Kongkow Car Wash beroperasi selalu meminimalkan terjadinya kelebihan permintaan dan berusaha untuk mengelola permintaan pelanggan dengan tepat. Hal ini berkaitan dengan proses pencapaian tujuan yang akan dicapai oleh UMKM ini. Disamping itu, ia juga mengatakan bahwa pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi harus dijaga agar menghindari terjadinya kelebihan produksi ataupun permintaan. Saat permintaan berlebih, namun UMKM ini tidak dapat memenuhi maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, begitu juga dengan produksi yang berlebih akan merugikan bisnis UMKM tersebut. Dari hasil wawancara, jumlah permintaan dan kapasitas produksi yang dibangun UMKM Kongkow Car Wash berada dalam kategori cukup.

Analisa Fluktuasi Permintaan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik perusahaan, didapatkan bahwa selama UMKM ini beroperasi terjadi perubahan fluktuasi jumlah permintaan pelanggan. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor – faktor berikut : kebijakan pemerintah, ekspektasi berlebihan, kapasitas produksi, dan perubahan penawaran dan permintaan. Contohnya adalah kebijakan pemerintah di masa pandemi covid-19 yang mengharuskan seluruh kegiatan dibatasi, akibatnya

terjadi perubahan permintaan UMKM yang cenderung menurun. Namun, saat kegiatan kembali dibuka jumlah permintaan tersebut meningkat kembali.

Pengelolaan Kapasitas Produksi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik perusahaan, didapatkan bahwa selama UMKM ini beroperasi kapasitas produksi mengalami fluktuasi bergantung dengan jumlah permintaan pelanggan. Selama ini, untuk meningkatkan kapasitas produksi, UMKM menggunakan bantuan teknologi untuk meningkatkan kapasitas produksinya. Pengelolaan kapasitas produksi menjadi faktor penting dalam pengelolaan bisnis dan kategori pengelolaan kapasitas produksi UMKM Kongkow Car Wash masih dalam kategori baik.

Pola dan Pengelolaan permintaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik perusahaan, didapatkan bahwa selama UMKM ini beroperasi terjadi pola permintaan pelanggan berfluktuasi. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor – faktor berikut : kebijakan pemerintah, ekspektasi berlebihan, kapasitas produksi, dan perubahan penawaran dan permintaan. Pemilik menambahkan, pengelolaan permintaan menjadi faktor penting dalam pengelolaan bisnis dan kategori pengelolaan permintaan UMKM Kongkow Car Wash masih dalam kategori baik.

Sistem Reservasi

Sistem reservasi merupakan sistem pelayanan yang disediakan oleh UMKM untuk melayani tamu dan pelanggan dalam mengelola permintaan dan booking an jasa yang akan dipakai oleh pembeli. Dengan adanya sistem reservasi yang tersedia, dapat memudahkan perusahaan dalam hal ini UMKM untuk mengatur pengelolaan permintaannya. Untuk pengelolaan sistem reservasi yang digunakan pada UMKM ini, menggunakan bantuan teknologi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Dengan memiliki sistem reservasi yang professional, diharapkan pada UMKM ini dapat menciptakan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam memberikan layanan.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah Kongkow Car Wash merupakan salah satu UMKM yang berlokasi di Batam yang berfokus dalam menyediakan layanan jasa pencucian mobil. Pemilik UMKM mengatakan bahwa jasa layanan cuci mobil mempunyai peluang bisnis. Hal ini

dipengaruhi oleh pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi yang tepat. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa : Pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi Kongkow Car Wash berada dalam kategori baik. Namun, memang membutuhkan beberapa pengelolaan dan solusi yang tepat untuk membantu meningkatkan permintaan pelanggan dan kapasitas produksi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Alkhalidi, D., Alkhalidi, D., Aldossary, H., Alsmadi, M. K., Al-Marashdeh, I., Badawi, U. A., Alshabanah, M., & Alrajhi, D. (2018). Developing and Implementing Web-based Online University Facilities Reservation System. *International Journal of Applied Engineering Research*, 13(9), 6700–6708. <http://www.ripublication.com>
- Aslan, A. (2017). Pengaruh Investasi, Kapasitas Produksi, Nilai Produksi dan Jumlah Unit Usaha pada Sektor Industri Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kabupaten Bulungan. *AKUNTABEL*, 14(1), 1. <https://doi.org/10.29264/JAKT.V14I1.1351>
- Budiyanto, H., Winansih, E., Brimantyo, H., & Iqbal, M. (2019). PENINGKATAN PRODUKTIVITAS UKM HANDICRAFT DENGAN ALAT PLONG KERTAS BERTENAGA DONGKRAK (Studi Kasus: UKM Gift Box di Kota Malang). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 4(2). <https://doi.org/10.26905/ABDIMAS.V4I2.3803>
- Devarapalli, H. P., Samba, V., Siva, S., Dhanikonda, S., Gunturi, S. B., & Salkuti, R. (2021). *Demand-Side Management for Improvement of the Power Quality in Smart Homes Using Non-Intrusive Identification of Appliance Usage Patterns with the True Power Factor*. <https://doi.org/10.3390/en14164837>
- Gallego-García, S., Reschke, J., & García-García, M. (2019). *Design and Simulation of a Capacity Management Model Using a Digital Twin Approach Based on the Viable System Model: Case Study of an Automotive Plant*. <https://doi.org/10.3390/app9245567>
- Iksan, I. (2018). ANALISA PERENCANAAN KAPASITAS PRODUKSI PADA PT. MUNCUL ABADI DENGAN METODE ROUGH CUT CAPACITY PLANNING. *MATRIK (Jurnal Manajemen Dan Teknik)*, 8(2), 91. <https://doi.org/10.30587/MATRIK.V8I2.375>
- Kumar Bachar, R., Bhuniya, S., Ghosh, S. K., & Sarkar, B. (n.d.). *Sustainable green*

production model considering variable demand, partial outsourcing, and rework.
<https://doi.org/10.3934/environsci.2022022>

Penerapan Teknologi Dalam Peningkatan Kapasitas Produksi UMKM UD Maju Jaya Sumenep | Ismawati | PROSIDING SEMINAR NASIONAL PERTANIAN. (n.d.). Retrieved July 14, 2022, from <https://journal.ummat.ac.id/index.php/SEMNASPUMMAT/article/view/2881>

Rizqina, A., & Suseno, D. A. (2020). Factors That Influence Water Demand in Special Region Yogyakarta. *Economics Development Analysis Journal*, 9(4), 391–401. <https://doi.org/10.15294/EDAJ.V9I4.40054>

STRATEGI PENGEMBANGAN JASA CUCI MOBIL (STUDI KASUS: KONGKOW CARWASH) DI KOTA BATAM | Conference on Business, Social Sciences and Innovation Technology. (n.d.). Retrieved July 14, 2022, from <https://journal.uib.ac.id/index.php/cbssit/article/view/1431>