

---

**PENGELOLAAN PERMINTAAN DAN KAPASITAS PRODUKSI PADA UMKM  
BENKEL RONA DI KOTA BENGKALIS****Oleh****Febby Lionna<sup>1)</sup>, Ryan Harsana Jasa<sup>2)</sup>, Hendry Charles<sup>3)</sup>, Vincent Nicholas Wu<sup>4)</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam****Email:****Abstrak**

Seiring dengan perkembangan zaman, sepeda motor pun menjadi lebih canggih dan tentu saja lebih rumit, itu mengapa bengkel-bengkel terbentuk, untuk melakukan perbaikan-perbaikan untuk sepeda motor yang rusak atau mengalami gangguan.

Menurut data dari BPS, pengguna motor yang ada di Bengkalis mencapai 15.291 unit sepeda motor, dari jumlah motor tersebut, tidak sedikit dari motor itu pasti akan mengalami kerusakan, kerusakan yang alami terjadi seiring pemakaian motor tersebut, atau dikarenakan oleh kecelakaan, maka kehadiran bengkel motor sangat krusial untuk dapat melakukan perbaikan-perbaikan (Badan Pusat Statistik, 2022)

Tujuan dari penulisan artikel pada UMKM Bengkel Rona Motor yakni mengetahui pola permintaan pada UMKM Bengkel Rona Motor, mengetahui cara untuk mengelola permintaan dan kapasitas produksi yang ada di Bengkel Rona Motor, dan mengetahui Jumlah Permintaan pada UMKM Bengkel Rona Motor selama 3 tahun terakhir.

Manfaat-manfaat penulisan artikel ini adalah dapat menjadi referensi bagi penulis-penulis selanjutnya, dapat mengetahui dan memahami akan permintaan dan kapasitas produksinya, dan dapat menerapkan masukan dari penulis sehingga dapat meningkatkan keuntungan yang didapatkan

**Kata Kunci: Pengelolaan, Permintaan, Produksi dan UMKM****PENDAHULUAN****Latar Belakang**

Pada zaman modern ini, sarana transportasi sudah berkembang dengan pesat, mengingat bahwa dalam waktu 100 tahun, manusia dapat menciptakan berbagai macam alat-alat yang memudahkan mereka untuk melakukan perjalanan diantara satu titik ke titik yang lain, salah satu dari ciptaan manusia yang masih digunakan pada saat ini dan akan digunakan terus selama waktu yang akan datang ialah sepeda motor. Sepeda motor sendiri pertama kali muncul di Stuttgart, Jerman oleh Gottlieb Daimler dan Wilhelm Maybach (Maryani, 2019). Seiring dengan perkembangan zaman, sepeda motor pun menjadi lebih canggih dan tentu saja lebih rumit, itu mengapa bengkel-bengkel terbentuk, untuk melakukan perbaikan-perbaikan untuk sepeda motor yang rusak atau mengalami gangguan.

Menurut data dari BPS, pengguna motor yang ada di Bengkalis mencapai 15.291 unit sepeda motor, dari jumlah motor tersebut, tidak sedikit dari motor itu pasti akan mengalami kerusakan, kerusakan yang alami terjadi seiring pemakaian motor tersebut, atau dikarenakan oleh kecelakaan, maka kehadiran bengkel motor sangat krusial untuk dapat melakukan perbaikan-perbaikan (Badan Pusat Statistik, 2022).

Bengkel Rona Motor, yang beralamat di jalan Soekarno Hatta Dusun Berancah Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis, Riau.

**Gambar 1** UMKM Bengkel Rona

Usaha Bengkel ini berdiri sejak tahun 2012. Usaha bengkel ini dijalankan oleh pemiliknya sendiri yaitu Rona, bengkel yang dijalankan oleh Rona ini tidak memiliki karyawan, hanya Rona sendiri yang melakukan servis motor dan perbaikan-perbaikan yang diminta oleh customer.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan artikel pada UMKM Bengkel Rona Motor yakni sebagai berikut:

1. Mengetahui pola permintaan pada UMKM Bengkel Rona Motor
2. Mengetahui cara untuk mengelola permintaan dan kapasitas produksi yang ada di Bengkel Rona Motor
3. Mengetahui Jumlah Permintaan pada UMKM Bengkel Rona Motor selama 3 tahun terakhir.

### Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat penulisan artikel ini sebagai berikut:

1. Diharapkan artikel ini dapat menjadi referensi bagi penulis-penulis selanjutnya.
2. Diharapkan UMKM Bengkel Rona Motor dapat mengetahui dan memahami akan permintaan dan kapasitas produksinya
3. Diharapkan UMKM Bengkel Rona Motor dapat menerapkan masukan dari penulis sehingga dapat meningkatkan keuntungan yang didapatkan

## LANDASAN TEORI

### Jenis-Jenis Fluktuasi Permintaan Pada Jasa

Permintaan yang berfluktuasi merupakan tantangan utama bagi banyak jenis perusahaan bagi layanan dengan kapasitas terbatas, misalnya maskapai penerbangan, restoran, resor liburan, layanan kurir, maupun perusahaan konsultan. Tingginya kebutuhan dari setiap kalangan manusia akan memicu meningkatnya kebutuhan yang terdapat pada sebuah jasa yang berhubungan dengan kebutuhan tersebut dipenuhi (Hanapiyah *et al.*, 2016). Fluktuasi permintaan dapat meningkat seiring dengan perubahan musim. Dengan sistem operasional

yang menyeluruh serta sumber daya manusia yang memadai mungkin dapat mengembangkan strategi untuk bagaimana perusahaan dapat menyeimbangkan permintaan dan kapasitas dengan berbagai cara yang dapat bermanfaat bagi pelayanan perusahaan serta dapat membantu finansial dari perusahaan.

### *From Excess Demand to Excess Capacity*

Bisnis jasa berbeda dengan bisnis jenis barang yang dapat menyediakan kapasitas produk sebanyak dan dapat dijual kembali, sehingga ini menjadi tantangan bagi bisnis jasa dengan kapasitas yang terbatas ketika menghadapi seiring berubahnya permintaan. Untuk perusahaan dengan kapasitas tetap, fasilitas yang dimiliki perusahaan akan digunakan sepenuhnya bahkan akan melebihi ekspektasi. Sedangkan pada periode permintaan rendah, fasilitas perusahaan akan kurang berperan sehingga di antara permintaan dan penawaran tidak seimbang. Penggunaan kapasitas produktif yang efektif adalah salah satu rahasia sukses dalam berbisnis. Tujuannya bukan hanya dengan memanfaatkan staf, tenaga kerja, peralatan, dan fasilitas sebanyak mungkin, melainkan menggunakannya seproduktif mungkin. Pada saat yang sama, produktivitas perusahaan tidak boleh dibiarkan dalam mengurangi kualitas layanan dan menurunkan ketertarikan dari pelanggan.

Layanan berkapasitas tetap dapat menghadapi salah satu diantara empat jenis kondisi, sebagai berikut:

- a) *Excess Demand*: Tingkat permintaan melebihi kapasitas maksimum yang tersedia sehingga beberapa pelanggan ditolak layanannya dan akan kehilangan keuntungan.
- b) *Demand exceeds optimum capacity*: Pelanggan tidak ada yang ditolak, tetapi kondisi pelayanan dari perusahaan akan sesak dan pelanggan cenderung merasakan penurunan kualitas layanan dan mungkin merasa tidak puas.
- c) *Demand and supply are well balanced*: karyawan dan fasilitas mengerjakan pekerjaannya dengan efisien dan pelanggan

menerima layanan yang baik tanpa penundaan.

- d) *Excess capacity*: Kondisi dimana permintaan di bawah kapasitas yang telah disediakan dan sumber daya manusia kurang produktif, sehingga tingkat produktivitas rendah. Tingkat efisiensi yang rendah juga menimbulkan risiko bahwa pelanggan mungkin menemukan pengalaman layanan yang mengecewakan atau memiliki keraguan tentang kelayakan layanan.



**Gambar 2 Implikasi dari Variasi Permintaan Relatif terhadap Kapasitas**

### 2.1 Pengelolaan Kapasitas Produksi

Dibandingkan perusahaan dagang, perusahaan jasa memiliki kemungkinan menghadapi keterbatasannya kapasitas dikarenakan permintaan dari pelanggan yang bervariasi. Sehingga terdapat dua kondisi dalam mengelola kapasitas produksi yaitu kapasitas dapat diregangkan dan kapasitas dapat disesuaikan dengan permintaan.

- a. Kapasitas dapat diregangkan

Dengan tingkat kapasitas aktual yang tidak berubah, dan menambah ekstra jumlah orang yang dilayani namun dengan kapasitas yang sama. Misalnya, kapasitas normal untuk gerbong kereta bawah tanah dapat menawarkan 40 kursi dan memungkinkan bagian berdiri bagi 60 penumpang lainnya dengan pegangan tangan dan ruang lantai yang memadai untuk semua penumpang. Namun, pada jam-jam sibuk mungkin hingga 200 standee dapat diakomodasikan. Sehingga, kapasitas layanan dapat ditingkatkan dan mungkin dapat bekerja pada tingkat efisiensi yang lebih tinggi untuk

waktu yang lebih singkat. Namun, karyawan akan cepat lelah dan mulai memberikan layanan yang lebih rendah dibandingkan sebelumnya, jika karyawan harus bekerja seberat itu sepanjang hari.

Strategi lain untuk memperluas kapasitas adalah dengan memanfaatkan fasilitas untuk waktu yang lebih lama. Misalnya, beberapa bank memperpanjang jam buka selama hari kerja dan bahkan buka pada akhir pekan. Begitu juga dengan universitas yang menawarkan kelas malam untuk meregangkan kapasitas.

- b. Kapasitas dapat disesuaikan dengan permintaan

Keterbatasan kapasitas yang dikarenakan permintaan dari pelanggan yang bervariasi, memungkinkan perusahaan jasa harus menggunakan beberapa cara untuk menyesuaikan situasi dalam menangani keterbatasan kapasitas. Untuk kapasitas produksi di sebuah perusahaan jasa dapat diperkecil begitu juga keseluruhan kapasitas dapat disesuaikan agar sesuai dengan permintaan dari pelanggan (Purba *et al.*, 2022).

Ada beberapa tindakan yang dapat dilakukan untuk menyesuaikan kapasitas sesuai kebutuhan atau permintaan

- a) Peregangan sesuai dengan kapasitas atau liburan selama permintaan rendah.

Ketika permintaan diperkirakan rendah maka perusahaan dapat melakukan perbaikan, renovasi ataupun memberikan liburan karyawan untuk mengisi waktu dimana permintaan diperkirakan rendah agar tidak mengalami kerugian.

- b) *Cross-train employees*.

Penerapan yang dapat dilakukan dimana karyawan tersebut dilatih untuk melakukan berbagai jenis tugas dimana dapat bermanfaat penuh bagi kegiatan operasional. Penerapan ini dikenal sangat efisien karena karyawan karyawan dalam sebuah bisnis dapat bermanfaat secara efisien sesuai dengan kebutuhan, sehingga dapat meningkatkan kapasitas sistem secara menyeluruh. Di supermarket, misalnya, manajer dapat memanggil stocker untuk mengoperasikan

mesin kasir ketika antrian terlalu panjang. Demikian juga, selama periode lambat, kasir mungkin diminta untuk membantu dalam mengoperasikan stok.

c) Karyawan paruh waktu.

Perusahaan dapat mempekerjakan pekerja paruh waktu agar lebih fleksibel dibandingkan perusahaan mempekerjakan pekerja *full time*. Misalnya perusahaan dapat merekrut staf tambahan paruh waktu untuk perusahaan jasa persiapan pajak di musim semi, dan karyawan hotel tambahan selama masa liburan dan untuk konvensi besar.

d) *Invite customers to perform self-service*.

Jika jumlah karyawan terbatas, kegiatan dalam menerima layanan dapat ditingkatkan dengan melibatkan pelanggan untuk kegiatan menerima layanan tertentu. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan menambahkan teknologi seperti kios elektronik di bandara untuk tiket pesawat dan check-in atau stasiun check-out otomatis di supermarket, tentunya perusahaan harus menyediakan biaya yang lebih banyak untuk teknologi yang dibutuhkan.

e) *Ask customers to share*

Kapasitas dapat diperluas dengan meminta pelanggan untuk berbagi unit kapasitas yang biasanya didedikasikan untuk satu individu. Misalnya, di bandara dan stasiun kereta api yang sibuk, di mana pasokan taksi terkadang tidak cukup untuk memenuhi permintaan, para penumpang yang pergi ke daerah yang sama dapat diberikan pilihan untuk berbagi tumpangan dengan tarif yang lebih rendah.

f) Ciptakan kapasitas yang fleksibel.

Terkadang masalah pelayanan bukan terletak pada kapasitas yang tersedia namun pada kapasitas layanan yang dapat melayani berdasarkan kebutuhan yang diinginkan. Sehingga sebuah bisnis dapat menyediakan kapasitas sesuai kebutuhan dengan merencanakan solusi agar memiliki fasilitas fisik yang lebih fleksibel. Misalnya, meja di sebuah restoran bisa memiliki dua tempat duduk. Namun, dalam kondisi menghemat tempat atau konteks lainnya dua meja dapat digabungkan

menjadi empat kursi, atau tiga meja digabungkan menjadi enam kursi, sehingga cara tersebut dapat membantu layanan yang diberikan lebih fleksibel.

g) Sewa atau bagikan fasilitas dan peralatan tambahan.

Untuk membatasi investasi dalam aset tetap, bisnis jasa mungkin dapat menyewa ruang atau mesin yang lebih banyak pada waktu yang sibuk. Perusahaan dengan pola permintaan yang saling melengkapi memiliki perjanjian sesuai yang ditentukan secara formal.

### **Analisa Pola Permintaan**

Pada saat mengelola permintaan, para pengusaha perlu memahami bahwa permintaan seringkali munculnya perbedaan perbedaan menurut segmen pasar. Permintaan akan tergambar bervariasi menurut segmen pasar yang ada.

Fluktuasi yang bervariasi biasanya disebabkan oleh faktor-faktor diluar kendali manajemen. Fakta ini menggambarkan bahwa pentingnya membedakan permintaan berdasarkan segmen. Misalnya, jasa perbaikan berperan dalam perbaikan dan pemeliharaan yang melayani peralatan listrik industri mungkin sudah mengetahui sebagian pekerjaannya terdiri dari pemeliharaan preventif. Memahami pola permintaan memungkinkan perusahaan untuk dapat mengetahui kegiatan pekerjaannya sendiri dengan permintaan yang teratur dibandingkan untuk kegiatan pekerjaan darurat atau kegiatan pekerjaan yang muncul secara tiba tiba namun lebih menguntungkan. Sehingga perlu untuk melakukan langkah langkah berikut untuk mengetahui pola permintaan menurut segmen pasar:

1. Memahami mengapa pelanggan dari segmen pasar tertentu memilih layanan kita,
2. Menyimpan data selama transaksi yang dapat digunakan untuk menganalisis pola permintaan,
3. Mengandalkan perangkat lunak yang dapat membantu melacak pola konsumsi pelanggan, dan

4. Mencatat kondisi cuaca dan faktor khusus lainnya yang mungkin mempengaruhi permintaan.

**Pengelolaan Permintaan**

Pengelolaan permintaan akan dikerjakan ketika telah memahami pola permintaan dari setiap segmen pasar yang berbeda beda. Sehingga dari pada itu terdapat 5 pendekatan yang mendasari ketika mengelola permintaan. Yang pertama ketika ingin mengelola permintaan adalah tidak mengambil tindakan, kemudian dapat mengurangi permintaan di periode yang memiliki permintaan tinggi sehingga dapat meningkatkan permintaan ketika adanya kelebihan kapasitas, yang ketiga adalah menginventarisasi atau meningkatkan permintaan hingga kapasitas itu terpenuhi. Perusahaan akan berusaha untuk yang terbaik dengan membuat permintaan persediaan secara formal yang disertai dengan sistem antrian yang teratur, kemudian permintaan persediaan yang disertai dengan sistem reservasi.

Capacity Situation		
Approaches to Manage Demand	Insufficient Capacity (Excess Demand)	Excess Capacity (Insufficient Demand)
<b>Take no action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unorganized queuing results may irritate customers and discourage future use</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacity is wasted (customers may have a disappointing experience for services such as flights)</li> </ul>
<b>Reduce demand</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Higher prices will increase profits</li> <li>Communication can encourage use in other time slots (can this effort be focused on less profitable and less desirable segments?)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Take no action (but see preceding)</li> </ul>
<b>Increase demand</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Take no action unless opportunities exist to stimulate (and give priority to) more profitable segments</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lower prices selectively (try to avoid cannibalizing existing business; ensure that all relevant costs are covered)</li> <li>Use communications and variation in products and distribution (but recognize extra costs, if any, and make sure that appropriate trade-offs are made between profitability and use levels)</li> </ul>
<b>Inventory demand by formalized wait and queuing system</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Match appropriate queue configuration to service process</li> <li>Consider priority system for most desirable segments and make other customer shift to off-peak period</li> <li>Consider separate queues based on urgency, duration, and premium pricing of service</li> <li>Shorten customer's perceptions of waiting time and make their waits more comfortable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Not applicable</li> </ul>
<b>Inventory demand by reservation system</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Focus on yield and reserve capacity for less price-sensitive customers</li> <li>Consider a priority system for important segments</li> <li>Make other customer shift to off-peak period</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clarify that capacity is available and let customers make reservation at their preferred time slot</li> </ul>

Gambar 3 Lima Pendekatan Mengelola Permintaan

**Sistem Reservasi**

Sistem reservasi berperan sebagai sebuah sistem yang digunakan oleh para pelanggan untuk membuat permintaan pemesanan dari barang maupun jasa di bisnis pada waktu tertentu

(Falihah et al., 2021). Sistem reservasi dapat digunakan sebagai alternatif, sistem tambahan, bentuk antrian untuk permintaan persediaan.

Misalnya tentang reservasi yang terjadi pada maskapai penerbangan, hotel, restoran, persewaan mobil, dan kursi teater. Sejenis pemesanan atau janji dilakukan di antara pelanggan dan pelayan dari mitra sehingga mempermudah pelanggan untuk mengunjungi layanan yang dimiliki. Sehingga permintaan dapat dikelola dengan baik dan tidak masuk dalam sistem yang berantakan. Maka, banyak sekali keuntungan yang dimiliki oleh sistem reservasi ini:

1. Berkurangnya pelanggan yang merasa tidak puas dikarenakan mengantri terlalu lama. Sehingga tujuannya adalah untuk menjamin bahwa layanan akan tersedia saat pelanggan menginginkannya. Pelanggan dapat mengandalkan sistem reservasi untuk menghindari antrian, karena mereka telah dijamin layanan pada waktu tertentu.
2. Reservasi yang telah dilakukan dapat mengontrol permintaan dengan cara yang mudah dikelola. Sistem reservasi membawa bisnis lebih terkendali dari permintaan layanan waktu.
3. Data dari sistem reservasi dapat membantu organisasi untuk menyiapkan proyeksi operasional dan keuangan untuk periode mendatang. Sistem bervariasi dari reservasi pertemuan di antara dokter dan pasien, menggunakan sistem tulisan tangan, namun ada juga dengan bank data terpusat yang terkomputerisasi.

Selain keuntungan adapun tantangan dalam merancang sistem reservasi adalah membuatnya cepat dan mudah digunakan baik untuk staf maupun pelanggan. Banyak perusahaan sekarang mengizinkan pelanggan untuk membuat reservasi mereka sendiri secara terbuka melalui situs web mereka itu sendiri. Baik berkomunikasi secara langsung dengan pihak reservasi atau membuat pemesanan sendiri, pelanggan menginginkan jawaban cepat tentang apakah layanan tersedia pada waktu yang

diinginkan dan begitu juga dengan daftar harganya. Mereka juga menginginkan sistem dapat memberikan informasi lebih lanjut tentang jenis layanan yang mereka pesan. Namun, itu dapat dikenakan biaya lebih untuk membuat reservasi, sehingga adapun sebagian pelanggan memilih untuk pemesanan langsung ditempat dibandingkan melakukan reservasi terlebih dahulu. Selain itu, kasus yang disampaikan oleh Wildan Wilguna pada tahun 2019 bahwa karyawan selaku petugas di Paket Wisata Pelayaran mengatakan bahwa reservasi yang telah dilakukan terdapat hambatan seperti kekurangan fasilitas. Sehingga sulit dalam mengelola transaksi reservasi dan menyampaikan informasi kapal pesiar secara langsung kepada pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem terkini yang saat ini digunakan oleh ruang lingkup bisnis agar optimal dalam membuat reservasi paket wisata pelayaran (Wiguna & Alawiyah, 2019).

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode dan Teknik Analisis**

Metode yang digunakan untuk proses penelitian berupa metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2008;115) metode ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis data secara alamiah. Objek penelitian yang sebagaimana adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti agar objek pada saat penelitian dan setelah itu tidak berubah. Peneliti berupaya untuk menyajikan data mengenai UMKM Bengkel Rona.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Jl. Soekarno Hatta, Desa Berancah, Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan pada saat Juni 2022.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara dengan montir sekaligus pemilik UMKM Bengkel Rona yaitu bapak Rona. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian seperti mengenai *Pre Purchase Stage*, *Service encounter Stage*,

*Post Encounter Stage* dan mengenai pelanggan (Purnomo, 2014).

### **Sumber Data Penelitian**

Sumber data penelitian yaitu data primer yang merupakan data didapat secara langsung oleh peneliti melalui penjelasan-penjelasan dari pemilik UMKM yang berkaitan dengan penelitian ini (Helmina, 2013)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bengkel motor yang menjadi tempat penelitian kami adalah Bengkel Rona Motor, yang beralamat di jalan Soekarno Hatta Dusun Berancah Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis, Riau. Usaha Bengkel ini berdiri sejak tahun 2012, Usaha ini dijalankan dengan modal Bang Rona sendiri. Menurut Rona sendiri, alasan memilih untuk membuka bengkel motor karena usaha ini memiliki peluang cukup dan merupakan kebutuhan yang sering digunakan masyarakat sehari-hari sehingga butuh perawatan terhadap sepeda motor yang dimiliki. Tidak hanya itu, Rona juga merupakan mantan mekanik dari HTM (Hayati Training Motorcycle) dan mendapatkan sertifikat HTM sekitar tahun 2005. Bengkel Rona buka setiap hari kecuali tanggal merah seperti Hari raya Idul Fitri, Hari Raya Idul Adha, Tahun baru, dan lain lain. Bengkel ini buka dari jam 07.30 s/d 17.30 WIB.

### **Analisis Pola Permintaan Usaha Bengkel Rona**

Berdasarkan hasil wawancara kami dengan Rona sendiri, selama 3 tahun terakhir permintaan terhadap jasa Bengkel Rona mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2019 permintaan terhadap jasa Bengkel Rona melayani sebanyak 900 kali. Selanjutnya di tahun 2020 Permintaan meningkat yaitu sebanyak 1080 kali dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 1440 Kali. Berikut disajikan tabel permintaan pada usaha Bengkel Rona.

TAHUN	2019	2020	2021
Banyak Permintaan /Tahun	±900 Kali /Tahun	±1080 Kali/Tahun	±1440 Kali/Tahun

Tabel 1 Permintaan Bengkel Rona

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Bengkel Rona mempunyai pola permintaan Konstan. Dimana pola permintaan naik dan turun yang berulang secara stabil dan terjadi dalam jangka panjang. Dari tabel tersebut ditunjukkan bahwa selama 3 tahun, permintaan sebenarnya dapat meningkat terus menerus. Dari analisis kami dapat dilihat bahwa pola permintaan dari Bengkel Rona ini terus meningkat dikarenakan populasi masyarakat setempat yang terus bertambah sehingga pengguna motor semakin banyak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah prediksi rata-rata bergerak karena metode ini merupakan salah satu model peramalan bisnis sederhana dan digunakan untuk memperkirakan situasi masa depan dengan menggunakan kumpulan data historis. Dataset di sini berisi penjualan tahunan perusahaan sebelumnya. Berdasarkan hasil data penjualan yang diperoleh perusahaan selama tiga tahun terakhir, peningkatan permintaan stabil atau data permintaan tidak berubah secara signifikan (Hendry, 2022).

### Pengolahan Permintaan Usaha Bengkel Rona

Dari hasil wawancara kami pada UMKM Bengkel Rona ini masih belum menerapkan pengolahan Permintaan yang signifikan. Padahal jika Bengkel Rona melakukan pengolahan permintaan dengan baik, ini dapat memicu peningkatan performa. Pengolahan permintaan yang dimaksud agar jumlah permintaan tidak melonjak seketika waktu dan dapat mengikuti pola permintaan yang diinginkan sebuah UMKM. Biasanya suatu perusahaan tidak akan langsung menggunakan permintaan tersebut sebagai input dalam proses pengelolaan produksi, peramalan, pengadaan bahan baku, produksi barang, dan mengirim produk ke pelanggan. Akan tetapi akan mempengaruhi dulu

agar polanya lebih stabil (Didik Junaidi & Mas'ud, 2019).

### Pengelolaan Kapasitas Jasa usaha Bengkel Rona

Kapasitas jasa Bengkel Rona dalam satu hari yaitu berkisar antara 5-10 pelanggan. Tetapi terkadang dapat melampaui itu, semua tergantung pada kondisi yang terjadi seperti pengaruh cuaca, pengaruh ekonomi penduduk, dan jumlah kecelakaan yang terjadi. Pengolahan kapasitas ini dapat dilakukan dengan beberapa strategi sebagai berikut untuk UMKM Bengkel Rona :

1. Meningkatkan kualitas kapasitas ruang tunggu seperti menyediakan kursi yang nyaman dan sebuah televisi agar pelanggan tidak bosan menunggu,
2. Memperpanjang waktu kerja/lembur,
3. Menambah jumlah karyawan agar dapat menyelesaikan kerja dengan cepat,
4. Membuat reservasi dengan pelanggan yang ingin melakukan transaksi di Bengkel Rona seperti service motor, agar kegiatan pekerjaan di bengkel Rona dapat terjadwalkan sehingga dapat diprediksi untuk pelanggan di hari berikutnya.

Dari hasil wawancara kami dengan pemilik UMKM ini mengatakan bahwa terkadang jumlah pelanggan yang datang per hari tidak teratur sehingga menyebabkan karyawan yang sudah ada diberhentikan/dipecat. Oleh karena itu UMKM ini masih belum melakukan pengelolaan kapasitas jasa usahanya. Mungkin jika jumlah pelanggan dapat diperkirakan melonjak, pemilik Bengkel Rona dapat melakukan perekrutan karyawan *Part time* untuk melayani pelanggan yang lebih banyak dari pada hari biasanya. Sehingga pengelolaan kapasitas jasa dapat berjalan dengan baik

### Sistem Reservasi yang digunakan

Berdasarkan hasil wawancara, Bengkel Rona belum menerapkan sistem reservasi yang belum terlalu memastikan. Melainkan pelanggan akan langsung membawa kendaraan motor yang ingin diperbaiki atau di service ke Bengkel Rona secara langsung. Disana akan terjadi interaksi

antara pemilik UMKM dan customer terkait masalah dari kendaraan yang dibawa. Maka, pemilik UMKM Rona akan berkonsultasi dengan customer mengenai apa saja yang perlu diperbaiki, kemudian sekitar berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk masalah terkait, sehingga persetujuan customer menjadi pilihan terakhir untuk kepastian pekerjaan selanjutnya.

Ketika selesai membuat perjanjian atau reservasi singkat, pelanggan akan diminta untuk menunggu di tempat kursi yang disediakan ataupun pelanggan akan dipersilakan untuk pulang terlebih dahulu jika waktu yang dibutuhkan cukup lama dikarenakan pelanggan sebelumnya yang masih ada atau customer yang masih memiliki aktivitas lainnya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Bengkel Rona merupakan bengkel yang berfokus pada perbaikan atau perawatan kendaraan bermotor. Pemilik selaku mekanik bengkel tersebut merupakan mekanik yang sudah terlatih sehingga kualitas perbaikannya sudah terjamin. Berdasarkan hasil pembahasan di atas bahwa pola permintaan usaha UMKM setiap tahunnya mengalami peningkatan setiap tahunnya karena populasi masyarakat yang bertambah. Pengolahan permintaan dan Pengelolaan kapasitas jasa usaha belum diterapkan secara baik dan benar. Dikarenakan jumlah pelanggan yang tidak teratur karyawan yang ada sempat diberhentikan. Sedangkan sistem reservasi jarang digunakan karena sebagian besar pelanggan langsung membawa kendaraan mereka ke bengkel untuk konsultasi dan perbaikan.

### **Saran**

Beberapa saran yang dapat yang penulis sampaikan, sebagai berikut:

Saran pertama yang dapat diberikan kepada bengkel rona ialah untuk dapat menerapkan system reservasi atau yang sedemikian rupa agar dapat mempersingkat waktu yang dikeluarkan, dan juga agar tidak mengakibatkan kesalahpahaman yang mungkin

dapat terjadi diantara customer-customer yang berada disitu tentang motor siapa yang seharusnya dikerjakan terlebih dahulu dan siapa yang terlebih dahulu sampai dibengkel tersebut.

Saran kedua yang dapat diberikan ialah untuk memperbaiki atau memperbaiki ruang tunggu customer sehingga customer mendapatkan pelayanan yang bagus dari bengkel rona, dikarenakan jika customer mendapatkan tempat menunggu yang bagus disertai dengan fasilitas-fasilitas yang memadai seperti tv, wifi, dan air minum, maka para customer akan lebih senang menunggu dan meninggalkan kesan yang bagus dibengkel rona ini dan membuka peluang untuk mereka kembali lagi dilain waktu.

Saran ketiga yang dapat diberikan ialah menambah jumlah karyawan di bengkel rona motor ini, mengapa demikian? Agar bengkel rona motor ini dapat menyelesaikan servis motor dan perbaikan motor dengan kapasitas yang lebih banyak, jika dikombinasikan dengan kecepatan dan ketepatan perbaikan serta ruang tunggu yang mumpuni serta system reservasi yang memadai, maka Bengkel rona motor ini pun akan semakin dikenal oleh masyarakat yang ada di pulau bengkalis

Namun sebelum semua ini dapat dilaksanakan, alangkah baiknya untuk melakukan promosi tentang apa saja yang dinggulkan di bengkel rona motor ini, jika sudah menerapkan semua saran-saran diatas tetapi tidak memiliki customer yang datang, maka pelaksanaan saran-saran diatas akan terkesan sia-sia dan pemborosan uang, jadi alangkah baiknya untuk melakukan promosi-promosi atau memasang iklan-iklan untuk menarik calon pelanggan-pelanggan yang ada di pulau bengkalis ini.

Saran selanjutnya ialah memperluas bengkel rona motor ini, untuk mengantisipasi lonjakan calon-calon pelanggan yang datang dari hasil implementasi dari saran-saran diatas, tetapi, perlu diingat bahwa memperluas bengkel rona ini tidak dapat dilakukan begitu saja, mengingat bengkel rona saat ini masih sedikit pelanggan-pelanggannya, maka dianjurkan kepada pemilik



Bengkel Rona, yakni Bang Rona sendiri untuk memperluas bengkel ini seperlunya saja, untuk mengantisipasi jika saja tidak banyak pelanggan yang datang ke bengkel rona ini agar tidak mengeluarkan biaya untuk memperluas area Bengkel Rona ini tetapi tidak ada pelanggannya, yang mengakibatkan kerugian bagi Bang Rona tersendiri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik, 2022.
- [2] Falihah, N., Siti, A. E., Kusdi, R., & Andriani, K. (2021). Online Reservation System and Online Customer Review: Its Impact on Brand Image, Trust and Hotel Booking Decision. *International Journal of Economics, Business and Accounting*
- [3] Hanapiah, H., Suprihatin, T., & Setyawan, S. (2016). Pengaruh Harga Paket dan Pendapatan Pembeli terhadap Permintaan Jasa Umrah di PT AMWA Tours Bandung Periode 2015 - 2016 Package Price and Income Effect on Demand Services Buyers Umrah at PT Amanah yang beralamat di Jalan Taman Citarum No . 3 Bandung berdi. 58–63.
- [4] Helmina, B. (2013). Penentuan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Metode Full Costing Pada Pembuatan Etalase Kaca dan Alumunium di Ud. Istana Alumunium Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 217–224. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2073/1646>
- [5] Maryani, C. (2019, August 31). *Sistem Monitoring tempat parkir Kendaraan Bermotor Berbasis Mikrokontroler di Hotel golden flower*. Elibrary Unikom. Retrieved July 14, 2022, from <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1197/>
- [6] Purba, B., Hasibuan, A., Sari, O. H., Kurniawati, E., Sudarso, A., Sandy, S., Lie, D., Widarman, A., Hariningsih, E., Kuswandi, S., Oetomo, D. S., Cahya, H. N., & Defidelwina, D. (2022). *Pengantar Manajemen Operasional*. Yayasan Kita Menulis.
- [7] Purnomo, A. (2014). *Analisis Kinerja Rantai Pasok Menggunakan Metode Supply Chain Operation Reference ( SCOR ) di Industri Tekstil dan Produk Tekstil Sektor Industri Hilir*. 2012, 739–746.
- [8] Wiguna, W., & Alawiyah, T. (2019). Sistem Reservasi Paket Wisata Pelayaran Menggunakan Mobile Commerce di Kota Bandung. *Jurnal VOI (Voice Of Informatics)*, 8(2), 49–62.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN