

Pengelolaan Permintaan dan Kapasitas Produksi pada UMKM Sektor Jasa di Kota Batam

Erlini¹, Erni², Maggie³, Vanessa Flesya⁴

^{1,2,3,4}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam, Indonesia
Email: ¹erlinntan30@gmail.com, ²erni.kwok119@gmail.com, ³maggiogohh@gmail.com,
⁴vanessaflesya7@gmail.com

Abstrak

Dengan adanya UMKM ekonomi Indonesia dapat terbantu, tetapi tentu saja ada sisi negatifnya atau permasalahan dari UMKM yaitu *limit income* yang dimiliki perusahaan terbatas, Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak banyak, dan kurangnya pengetahuan serta ilmu digital. Dalam kondisi seperti itu, salah satu upaya yang paling strategis untuk mengatasi masalah kemiskinan di Indonesia adalah pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pengelolaan Permintaan dan Kapasitas Produksi pada Okano Salon, terdapat tujuan dalam penelitian seperti pola permintaan, kapasitas produksi, dan metode. Data penelitian yang didapatkan dari kami sendiri yang sudah pernah berlangganan lama di Okano Salon dan mengetahui sistem kerja Okano Salon seperti apa sehingga mempermudah penulis untuk menganalisis. Dalam mengelola permintaan yang ada, tentunya setiap jenis usaha akan mempertimbangkan dan menganalisis permintaan tersebut dengan bagaimana cara permintaan tersebut dapat membantu agar sesuai dengan berjalannya operasional yang diperlukan.

Kata Kunci: *Kapasitas Produksi, Okano Salon, Permintaan, UMKM*

Abstract

With the existence of MSMEs, the Indonesian economy can be helped, but of course there are negative sides or problems from MSMEs, namely the income limit of limited companies, not many Human Resources (HR), and lack of knowledge and digital knowledge. In such conditions, one of the most strategic efforts to overcome the problem of poverty in Indonesia is the empowerment of micro, small and medium enterprises (MSMEs). Management of Demand and Production Capacity at Okano Salon, there are objectives in the research such as demand patterns, production capacity, and methods. The research data obtained from ourselves, who have been a long subscriber at Okano Salon and know what the Okano Salon works like, making it easier for the author to analyze. In managing the existing demand, of course, every type of business will consider and analyze the request by how the request can help to make it run according to the required operations.

Keywords: *Demand, MSME, Okano Salon, Production Capacity*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perekonomian di Indonesia belum stabil hingga saat ini, hal itu membuat pemerintah untuk menaikkan dan menguatkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Dengan adanya UMKM ekonomi Indonesia dapat terbantu, tetapi tentu saja ada sisi negatifnya atau permasalahan dari UMKM yaitu *limit income* yang dimiliki perusahaan terbatas, Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak banyak, dan kurangnya pengetahuan serta ilmu digital (Arianto, n.d.). Tidak hanya itu UMKM adalah usaha yang tidak memiliki perencanaan yang jelas seperti visi misi yang tidak terlalu bagus atau meyakinkan. Permasalahan tersebut bisa terjadi karena beberapa dampak seperti, modal usaha dan kebutuhan pribadi tidak dipisahkan, gadget atau peralatan teknologi yang digunakan untuk bisnis milik pribadi atau hanya memiliki gadget sederhana dan lain sebagainya.

Dalam kondisi seperti itu, salah satu upaya yang paling strategis untuk mengatasi masalah kemiskinan di Indonesia adalah pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dalam

beberapa tahun terakhir, UMKM di Indonesia telah mengalami peningkatan pesat yang berdampak perekonomian nasional. Tingkat tahunan tenaga kerja yang diserap meningkat sebesar 2,15% selama masing-masing dari tujuh tahun terakhir studi (2012-2018). Demikian pula kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) menunjukkan peningkatan rata-rata tahunan yang signifikan sebesar 54% (Kementerian Koperasi dan UKM 2019). Meskipun UMKM memiliki tumbuh, kemajuannya tampak lambat, sehingga mereka memiliki tidak sepenuhnya berkontribusi pada pengurangan jumlah dan persentase penduduk miskin. UMKM masih menghadapi berbagai masalah dan hambatan dalam mempengaruhi usahanya daya saing produk. Pengembangan UMKM dapat menyerap lebih banyak tenaga kerja, meningkatkan pendapatan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi ke lebih lanjut mengurangi jumlah orang miskin dan meningkatkan kondisi sosial ekonomi mereka.

Bisnis Usaha Mikro Kecil dan Menengah dapat dilakukan oleh siapapun dan jenisnya juga banyak salah satunya Pemasaran Jasa. Pemasaran Jasa adalah jenis usaha yang tidak membutuhkan produk atau barang untuk diperjual belikan melainkan usaha jasa yang diberi. Pemasaran Jasa ada banyak hal dan semakin majunya zaman semakin banyak yang bisa dilakukan seperti jasa kebersihan, perawatan, perbaikan dan lain sebagainya. Pelayanan Jasa bisa terjadi dalam keahlian seseorang yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga pelayanan tersebut bisa dijadikan usaha. Tentu saja kita harus melakukan strategi pemasaran jasa yaitu strategi pola permintaan, pola permintaan merupakan semua aktivitas dan keputusan yang dilakukan manajemen untuk merencanakan dan mengimplementasikan bagaimana mereka akan berusaha untuk mempengaruhi tingkat permintaan untuk setiap layanan yang ditawarkan pada setiap titik waktu. Beberapa upaya ditujukan untuk meningkatkan permintaan, dan beberapa untuk mengubah waktu permintaan. Pola permintaan akan direncanakan oleh manajemen untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan agar pelanggan dapat memberikan penilaian yang baik untuk perusahaan kita (Ortikmirzaevich, 2017).

Kapasitas produksi didefinisikan sebagai produksi atau output maksimum, yang dapat diproduksi dalam bisnis dengan bantuan sumber daya yang tersedia. Kapasitas dihitung selama sehari-hari atau berminggu-minggu atau berbulan-bulan. Pengukuran dilakukan sedemikian rupa sehingga kami dapat menyesuaikan kapasitas produksi kami sesuai dengan permintaan dari pasar. Kapasitas Produksi sangat penting saat merancang proses bisnis. Ini menentukan berapa banyak produksi yang diantisipasi bisnis untuk dijual selama beberapa tahun atau bulan ke depan. Menurut itu, seseorang membeli bahan baku, peralatan dan input lainnya sehingga kapasitas produksi memenuhi permintaan. Jika bisnis berinvestasi terlalu banyak ke dalam kapasitas produksi dan permintaan di pasar kurang maka banyak persediaan yang diproduksi dapat terbuang sia-sia. Jika bisnis tidak menggunakan kapasitas yang direncanakan, maka bisnis kehilangan uang yang diinvestasikan untuk membangun kapasitas. Ada banyak faktor yang menentukan kapasitas produksi. Banyak produsen kecil tidak mengetahui berapa kapasitas produksi mereka. Seringkali, mereka dapat memberikan perkiraan kasar tetapi tidak dapat mendukungnya dengan angka. Hal ini mengkhawatirkan mengingat banyak keputusan bisnis yang penting bergantung pada kapasitas produksi perusahaan. Keputusan berdasarkan estimasi, bagaimanapun, tidak pernah sebaik yang didasarkan pada data yang dingin dan keras. Kapasitas produksi adalah output maksimum yang mungkin dari bisnis manufaktur, diukur dalam unit output per periode. Mengetahui kapasitas produksi Anda memberi Anda kesempatan untuk meningkatkan perencanaan produksi dan penjadwalan produksi, memberikan waktu tunggu yang lebih akurat, dan memperkirakan arus kas Anda. Secara teoritis, kapasitas adalah angka tertentu yang memberi tahu Anda berapa banyak yang dapat diproduksi oleh pabrik Anda. Tetapi secara praktis, berapa banyak yang dapat Anda hasilkan hampir tidak pernah merupakan angka yang tetap. Itu terjadi bahkan jika Anda hanya membuat satu produk, tetapi terutama benar jika Anda menghasilkan campuran produk.

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan artikel Pengelolaan Permintaan dan Kapasitas Produksi pada Okano Salon, terdapat tujuan-tujuan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apa saja pola permintaan yang digunakan Okano Salon.
- b. Untuk mengetahui apa saja kapasitas produksi yang direncanakan Okano Salon.
- c. Untuk mengetahui metode yang diterapkan Okano Salon.

1.3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas, terdapat manfaat dalam penelitian tersebut sebagai berikut:

- a. Pembaca mengetahui pola permintaan yang digunakan Okano Salon
- b. Pembaca mengetahui kapasitas produksi yang direncanakan Okano Salon
- c. Pembaca mengetahui metode yang diterapkan Okano Salon

2. LANDASAN TEORI

2.1. Permintaan dan Kapasitas Jasa

Pada saat beroperasi suatu usaha, setiap perusahaan tentunya akan menentukan jumlah kapasitas dalam usahanya yang di rencanakan agar dapat memenuhi keuntungan yang memadai. Hal tersebut dilakukan dalam bidang jasa agar dapat memungkinkan pengusaha dapat mengatasi dampak – dampak negatif yang bisa saja terjadi kapan pun, termasuk mengalami kenaikan kapasitas sumber daya manusia. Kapasitas dapat berarti sebagai suatu kemampuan dalam menghasilkan produksi sehingga dibutuhkan kapasitas ataupun upaya yang lebih besar dalam meningkatkan kemampuan tenaga kerja untuk menghasilkan produksi yang lebih luas.

a. Kelebihan Permintaan dan Kelebihan Kapasitas

Kelebihan permintaan merupakan ketika suatu perusahaan mengalami hal yang ketika jumlah yang akan diminta melebihi atau membatasi dari jumlah yang ditawarkan, maka harga pasar telah berada pada bawah harga dari keseimbangannya serta jika mekanismenya bekerja, harganya akan meningkat menuju ke keseimbangan yang baru dan jika suatu permintaan lebih kecil dari kapasitas yang dicapai maka akan terjadinya petugas pelayanan dan fasilitas yang *idle*. Permintaan dan kebutuhan dari pelanggan akan menciptakan suatu tantangan bagi perusahaan untuk dapat mengoptimalkan kapasitas pelayanannya (Management, n.d.). Contohnya pada Okano Salon, jika terdapat permintaan yang melebihi dari kapasitas, maka dari itu pihak Okano Salon harus menjaga keseimbangan kapasitas yang sesuai dengan tingkat permintaan yang ada.

Kelebihan kapasitas merupakan suatu keadaan yang ketika suatu permintaann kurang dari jumlah jasa yang berpotensi untuk berada dalam lingkungan perusahaan jasa (Keuangan, 2022) . Jadi pada saat perusahaan tersebut menghasilkan skala yang lebih rendah daripada hasil yang telah dibuat maka akan terjadinya kapasitas yang berlebih. Dalam mengelola kapasitas, Okano Salon juga harus melakukan perencanaan yang dilakukan untuk dapat membataskan lingkup penelitian dan solusi pada *chase demand strategy* yang berarti peluangnya untuk menyesuaikan kapasitasnya sesuai tingkat permintaan dan kebutuhan pelanggannya. Terdapat beberapa strategi yang bisa untuk dilakukan dalam mengatur kapasitas tersebut, contohnya seperti shift petugas (*workshift scheduling*), staff paruh waktu (*part time employees*), menaikkan pelanggan dengan berbagi kapasitas dengan perusahaan lain karena cara tersebut dapat dilakukan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan perusahaannya.

b. Jenis – Jenis Fluktuasi Permintaan Jasa

Fluktuasi suatu permintaan dalam bidang jasa merupakan masalah yang mempengaruhi semua jenis bisnis dalam hal melayani pelanggan bersifat individu begitupun korporat (Pratama, 2021). Terdapat dua solusi untuk suatu masalah permintaan yang fluktuasi, yaitu dapat menyesuaikan tingkat kapasitas dalam memenuhi jenis permintaan, cara tersebut memerlukan kerjasama manajemen operasi dan sumber daya manusia, dan kemudian dapat mengelola tingkat permintaan dengan cara menggunakan strategi menyamakan puncak untuk bisa menghasilkan aliran permintaan jasa yang konsisten.

c. Pengelolaan Kapasitas Produksi

Kapasitas produksi merupakan suatu fasilitas, tenaga kerja, peralatan, infrastruktur, dan aset yang lain tersedia dalam perusahaan agar dapat menghasilkan output untuk pelanggannya. Dalam bidang jasa, kapasitas produksi mempunyai 5 potensial yaitu fasilitas dalam fisik yang diciptakan untuk dapat menampung pelanggannya dalam memberikan jasa untuk manusia dan mentalnya, seperti klinik, hotel. Kedua fasilitas yang dibuatkan untuk bisa menyimpan barang pelanggan, seperti gudang, tempat parkir. Ketiga peralatan untuk dapat membantu keperluan manusia seperti mesin, telepon, komputer. Keempat tenaga kerja yang menjadi elemen utama dalam kapasitas produktif ini dengan jasa kontak tinggi maupun kontak rendah seperti petugas rumah sakit, restoran. Kelima organisasi yang

berhubungan dengan pemerintah swasta seperti perusahaan saluran telepon (ICIS, 2021).

d. Pola Permintaan

Dalam mengatur permintaan dalam jasa tertentu, suatu manajer diperlukan untuk dapat bisa mengatur faktor – faktor apa saja yang bisa mengatur suatu siklus permintaan, siklus permintaan tersebut dapat terjadi ketika dalam periode sedang meningkat permintaan untuk jasa yang akan mengalami turun naiknya sesuai pola yang direncanakan (Boakye, 2014).

e. Pengelolaan Permintaan dengan Sistem Reservasi

Pengelolaan tersebut dilakukan untuk menciptakan suatu langkah yang dimana konsumen akan dapat dilayani pada waktu tertentu. Dengan cara ini, konsumen tidak perlu untuk mengantri dan menunggu lama lagi, sistem tersebut sudah banyak dilakukan dan diterapkan pada perusahaan perhotelan, salon dan lainnya. Dalam menerapkan sistem tersebut, perusahaan juga harus bisa dapat mempertimbangkan segmen pasar, jadi untuk konsumen lain dapat diatur pada waktu yang tidak sibuk atau periode selanjutnya (Blogs, 2021).

3. METODE

Kegiatan penulisan paper dengan format artikel yang bertema Pengelolaan permintaan dan Kapasitas Produksi pada Okano Salon, metode penelitian atau pengambilan data dengan cara metode kualitatif sebagai metode penelitian dalam proses penyelesaian artikel ini (Henricus Suparlan et al., 2015). Karena kecenderungan penjelasan bersifat analisis, maka hal ini mendukung penggunaan metode penelitian kualitatif dalam penulisan artikel ini. Penelitian yang dilakukan secara deskriptif dimana penelitian tersebut berupa fakta dari suatu popularisasi. Data penelitian yang didapatkan dari kami sendiri yang sudah pernah berlangganan lama di Okano Salon dan mengetahui sistem kerja Okano Salon seperti apa sehingga mempermudah penulis untuk menganalisis.

4. HASIL PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Dalam mengelola permintaan yang ada, tentunya setiap jenis usaha akan mempertimbangkan dan menganalisis permintaan tersebut dengan bagaimana cara permintaan tersebut dapat membantu agar sesuai dengan berjalannya operasional yang diperlukan. Karena pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti Okano Salon, dalam memiliki keseimbangan permintaan terhadap kapasitas produksi merupakan suatu tantangan karena perusahaan jasa merupakan suatu kegiatan yang tidak keliatan dan tidak dapat disimpan untuk dijual sehingga tantangan yang dihadapi perusahaan jasa seperti okano salon juga dapat terjadi ketika terjadinya kenaikan/fluktuasi permintaan seperti pelanggan yang datang lebih banyak dibandingkan biasanya dan penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, peralatan dan fasilitas dilakukan secara bersamaan. disaat ini kualitas jasa yang ditawarkan tidak boleh menurunkan kepuasan pelanggan terhadap *service* dan hasil yang diberikan sehingga Okano Salon, terkadang memiliki tantangan dalam melayani pelanggan dengan jumlah yang lebih banyak dibandingkan biasanya pada waktu-waktu tertentu dan perusahaan juga memiliki hambatan dalam menurunkan kapasitas produksi ketika permintaan menurun.

Pada Okano Salon, tenaga kerja/*labor* merupakan bentuk kapasitas produksi dari perusahaan jasa tersebut. Okano Salon dapat melibatkan kotak dengan frekuensi yang tinggi/*high contact* dengan tenaga kerja di salon tersebut, karena pada umumnya, melakukan penyeimbangan permintaan dengan kapasitas produksi pada perusahaan jasa sulit dilakukan karena jasa bersifat tidak dapat ditentukan. Tetapi pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi perusahaan jasa seperti Okano Salon tetap harus dilakukan agar dapat terciptanya lingkungan kerja yang efektif dan stabil. Seperti yang kita ketahui perusahaan jasa seperti Okano Salon pada setiap waktu bisa saja terjadi kondisi dibawah ini:

a. Permintaan berlebihan

Kondisi ini dapat terjadi pada okano salon pada waktu tertentu. Misalnya pada saat ingin merayakan hari raya, setiap orang memiliki tujuan untuk merapikan rambut nya dalam rangka menyambut hari raya. oleh karena itu, dalam kondisi ini permintaan dapat melampaui kapasitas produksi yang tersedia. Hal ini dapat menyebabkan Okano Salon kehilangan pelanggan.

b. Permintaan Melebihi Kapasitas Optimal

Dalam kondisi ini, dapat terjadi ketika tidak ada pelanggan yang ditolak tetapi kondisi pada salon tersebut sudah sangat ramai. Dalam kondisi ini akan muncul pemikiran penurunan kualitas

pada persepsi pelanggan.

c. Kapasitas Optimal

Kondisi ini terjadi ketika permintaan dengan kapasitas produksi seimbang. Para pelanggan mendapat jasa yang berkualitas tanpa adanya penundaan atau keramaian. Staff dan fasilitas juga tetap sibuk melakukan pekerjaannya tanpa harus memiliki beban kerja yang berlebihan.

d. Kapasitas Berlebihan

Kondisi ini dapat terjadi ketika permintaan menurun dan kapasitas produksi tidak digunakan (menganggur). Seperti pelanggan pada salon tidak terlalu banyak menyebabkan adanya staff dan fasilitas yang menganggur.

Dalam mengatasi masalah flutuasi permintaan terdapat 2 cara yaitu menyesuaikan tingkat kapasitas untuk memenuhi variasi permintaan dan mengelola tingkat permintaan. Dalam mengelola kapasitas perusahaan terdapat strategi-strategi yang dapat dilakukan perusahaan jasa seperti Okano Salon untuk menyesuaikan kapasitasnya dengan tingkat permintaannya. Hal yang dapat dilakukan adalah:

a. Menggunakan karyawan paruh waktu

Hal ini dapat diterapkan okano salon pada waktu-waktu tertentu seperti pada saat ingin menyambut hari raya.

b. Menyewa fasilitas atau peralatan tambahan.

Daripada membeli fasilitas yang mahal, perusahaan jasa dapat menyewa fasilitas tambahan yang digunakan saat periode sibuk atau permintaan tinggi. Misalnya menyewa alat untuk melakukan treatment rambut dibandingkan membeli yang baru dengan harga yang mahal.

c. Selama periode permintaan rendah dapat melakukan aktivitas downtime.

Jika perusahaan ingin melakukan renovasi atau reparasi atau liburan dapat dilakukan pada periode permintaan rendah.

d. Melakukan pelatihan pada karyawan

Hal ini dilakukan agar pada saat permintaan tinggi/pelanggan salon datang lebih banyak, semua karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.

e. Meminta pelanggan untuk berbagi tempat dengan yang lain.

Hal ini dapat dilakukan misalnya pelanggan A sedang menunggu obat rambut yang diberikan untuk menyerap maka pelanggan A dapat memberikan tempat duduknya kepada yang lain dan pelanggan A dapat duduk di kursi tunggu.

Dalam mengetahui faktor yang mempengaruhi permintaan maka Okano Salon dapat mengendalikan permintaannya dengan menggunakan metode pengelolaan permintaan dalam mengelola permintaan kebutuhan salonnya yaitu dengan meningkatkan permintaan ketika terdapat kelebihan kapasitas, karena jika suatu salon terdapat daya tampung yang mencukupi dan luas tentunya pihak salon akan meningkatkan permintaan mereka dengan mengembangkan kualitas salon yang semakin terampil agar pelanggan yang datang ke salon tersebut akan merasa nyaman karena jasa yang terdapat pada salon ini lengkap dan memberikan kesan yang bagus. Namun sebelum meningkatkan permintaan yang cukup besar, okano salon tentunya harus melakukan bauran pemasaran dan menganalisis pasar yang ada dengan mengetahui kondisi pasar, perilaku pasar, dan target pasaran yang menjadi sasaran dari salon ini (Zamrodah, 2016).

Karena pada saat memperhitungkan biaya mengenai pelayanan jasa yang akan diberikan, tentunya pihak salon akan menyelidiki dahulu kondisi dan perilaku pasar pada saat ini, seperti pada kondisi awal munculnya pandemi COVID-19, pihak salon mengadakan paket promosi yang terjangkau dan lebih murah dibandingkan menggunakan layanan yang pisah-pisah untuk menarik konsumen agar lebih tertarik dalam mengambil paket promosi tersebut. Karena seperti yang diketahui bahwa munculnya pandemi COVID-19 telah mengakibatkan penurunan pertumbuhan ekonomi sehingga masyarakat akan tertarik dengan benda yang berbau murah namun disisi lain juga mendapatkan layanan kualitas yang baik.

Selain itu, munculnya permintaan juga dapat disebabkan dari tingkat kedatangan di suatu fasilitas namun melebihi kapasitas sistem yang ada sehingga permintaan tersebut harus dikelola dengan baik agar tidak menimbulkan dampak bagi operasionalnya suatu usaha. Contohnya pada okano salon, jika ruangan salon tersebut kecil dan hanya memiliki 3 kursi, maka dari itu jika terdapat 5 pelanggan yang

datang secara bersamaan dan ingin melakukan jasa potong rambut tentunya 2 pelanggan lainnya harus menunggu antrian sehingga munculnya rasa kebosanan dan membuang-buang waktu yang pada akhirnya dapat memberikan kesan yang buruk dan merasa tidak nyaman di salon ini karena jasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diinginkan. Sehingga pihak okano salon harus berinisiatif dalam mengelola perencanaan yang dapat memberikan kesan baik kepada pelanggan dengan menerapkan sistem reservasi terlebih dahulu dengan menyesuaikan durasi sistem antrian yang dapat mempertimbangkan pelanggan untuk mempersingkat dan tidak menghabiskan waktu pada saat bertransaksi.

Dengan menerapkan sistem reservasi, tidak hanya pelanggan saja yang mendapatkan prioritas layanan utama namun pihak salon juga dapat menjadwalkan kegiatannya dengan mempersiapkan fasilitas sebelum digunakan konsumen agar dapat lebih efisien dan memudahkan dalam mengelola permintaan yang ada serta juga bersifat lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga dapat meminimalisir pelanggan dari keharusan mengantri yang menghabiskan waktu dan menimbulkan kesan yang tidak puas. Namun, disisi sistem reservasi juga dapat berpengaruh bagi pihak salon jika terdapat pelanggan yang membatalkan reservasinya secara tiba-tiba dan tentunya akan berdampak pada pihak salon yang harus menjadwalkan ulang waktu yang telah disusun serta dapat berkurangnya penerimaan pendapatan yang diterima.

Oleh karena itu, perlu dikenakan biaya deposit dalam mengalokasikan kapasitas yang lebih ke satu segmen jika segmen tersebut membatalkan maka deposit tersebut juga ikut hangus karena ketika pihak salon lebih memprioritaskan kepada pelanggan yang melakukan sistem reservasi dan tidak menerima tamu yang tiba-tiba datang pada waktu reservasi dan jika pelanggan yang melakukan reservasi tiba-tiba membatalkan dan tidak datang maka akan mengakibatkan pihak salon mengalami kerugian dan tidak menerima pendapatan secara teratur sehingga juga diperlukan estimasi realistis yang tidak hanya memberikan hasil yang baik kepada pelanggan namun di sisi lain pihak salon secara bersama juga tidak dirugikan. Maka dari itu, pentingnya pengelolaan permintaan yang baik agar dapat mengantisipasi permintaan pelanggan yang dapat mengoptimalkan kapasitas dan produktivitas permintaan produksi yang lebih baik dengan memberikan kesan dan ulasan yang baik kepada sisi pelanggan sehingga ingin berkunjung kembali untuk menggunakan jasa layanan tersebut (Lovelock, n.d.).

Dikarenakan persaingan usaha yang semakin pesat, memiliki kelebihan tersendiri juga tidak akan terpenuhi jika suatu usaha tidak terus melakukan inovasi, sehingga okano salon harus terus mengembangkan usahanya dengan memiliki kemampuan untuk menjaga loyalitas pelanggan dengan memberikan jasa layanan sesuai dengan standar kualitas dan merek salon tersendiri dengan mampu menyeimbangkan pengelolaan antara pola permintaan dan kapasitas produk yang tersedia agar usaha salon ini dapat mencapai keberhasilan finansial dengan kapasitas yang terbatas sehingga kapasitas produktif yang tersedia pada meningkatnya permintaan dapat berlangsung secara efisien dan menguntungkan semungkinnya dengan memaksimalkan kapasitas produksi jasa yang diinginkan agar okano salon dapat beradaptasi pada permintaan kualitas yang ada dengan mengembangkan menjadi salon yang lebih besar dari sebelumnya dan tidak kalah persaingan dari kompetitor lainnya.

5. KESIMPULAN

Pada saat ini, usaha jasa salon di kota Batam tentunya sudah berkembang semakin luas dan mempunyai persaingan pasar yang cukup pesat. Salah satu salon yang beroperasi di kota Batam merupakan Okano Salon. Kelompok kami mengangkat okano salon sebagai umkm penelitian proyek pengelolaan permintaan dan kapasitas produksi sektor jasa di kota Batam dikarenakan Okano Salon memiliki jasa layanan yang lebih unik dan berbeda dari salon lainnya serta juga diterapkan strategi-strategi yang dapat menyesuaikan kapasitas dengan tingkat permintaannya yaitu dengan menggunakan karyawan paruh waktu, menyewa fasilitas atau peralatan tambahan, melakukan pelatihan pada karyawan. Dan kelebihan yang terdapat pada Okano salon ini juga yakni memiliki 3 *hairstylist*/penata rambut dalam salon yang memiliki kemampuan dalam teknik memotong rambut yang mampu menyesuaikan sesuai dengan tipe yang diinginkan.

6. SARAN

Terdapat beberapa saran dari kami agar okano salon dapat lebih mengoptimalkan pengoperasional usaha yang berjalan semakin lancar dan berkembang yaitu pihak okano salon harus mampu menyeimbangkan pengelolaan antara pola permintaan dan kapasitas produk yang tersedia agar usaha salon ini dapat mencapai keberhasilan finansial dengan kapasitas yang terbatas sehingga kapasitas produktif yang tersedia pada meningkatnya permintaan dapat berlangsung secara efisien dan menguntungkan semungkinnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka kami juga merekomendasikan hal-hal berikut :

- a. Menggunakan karyawan paruh waktu, hal ini dapat diterapkan okano salon pada waktu-waktu tertentu seperti pada saat ingin menyambut hari raya.
- b. Menyewa fasilitas atau peralatan tambahan, daripada membeli fasilitas yang mahal, perusahaan jasa dapat menyewa fasilitas tambahan yang digunakan saat periode sibuk atau permintaan tinggi. Misalnya menyewa alat untuk melakukan treatment rambut dibandingkan membeli yang baru dengan harga yang mahal.
- c. Melakukan pelatihan pada karyawan, hal ini dilakukan agar pada saat permintaan tinggi/pelanggan salon datang lebih banyak, semua karyawan dapat melaksanakan tugas nya dengan baik dan benar.
- d. Meminta pelanggan untuk berbagi tempat dengan yang lain, Hal ini dapat dilakukan misalnya pelanggan A sedang menunggu obat rambut yang diberikan untuk menyerap maka pelanggan A dapat memberikan tempat duduk nya kepada yang lain dan pelanggan A dapat duduk di kursi tunggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, B. (n.d.). Pengembangan UMKM Digital di Pengembangan UMKM Digital di Masa. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Blogs, T. N. (2021). *Strategi Mengelola Permintaan*. 22–23.
- Boakye, O. E. (2014). Pola Permintaan. *Implementation Science*, 39(1), 1–24. <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025><http://dx.doi.org/10.1038/nature10402><http://dx.doi.org/10.1038/nature21059><http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127><http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>
- Henricus Suparlan, Marce, T. D., Purbonuswanto, W., Sumarmo, U., Syaikhudin, A., Andiyanto, T., Imam Gunawan, Yusuf, A., Nik Din, N. M. M., Abd Wahid, N., Abd Rahman, N., Osman, K., Nik Din, N. M. M., Pendidikan, I., Koerniantono2, M. E. K., Jannah, F., Stmik, S., Tangerang, R., No, J. S., ... Supendi, P. (2015). Imam Gunawan. *PEDAGOGIA: Jurnal Pendidikan*, 2(1), 59–70.
- ICIS. (2021). *Pengelolaan Kapasitas Produksi*. 2000, 1–10.
- Lovelock, C. (n.d.). *Services Marketing (Ninth Edition)*.
- Management, S. (n.d.). *Permintaan melebihi Kapasitas Perusahaan*. 1–11.
- Ortikmirzaevich, T. (2017). Principles and functions of management of production capacity. *Journal of Process Management. New Technologies*, 5(4), 61–68. <https://doi.org/10.5937/jouproman5-15248>
- Zamrodah, Y. (2016). *Analisis Pengembangan Usaha pada Salon*. 15(2), 1–23.
- Ensiklopedia keuangan. (2022). *Kelebihan Kapasitas*.
- Reza Pratama. (2021). *Fluktuasi Adalah? Pengertian, hingga Cara Mengatasi*.

Halaman Ini Dikosongkan