

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemenuhan permintaan konsumen adalah salah satu cara perusahaan untuk mencukupi kebutuhan pelanggannya. Fokus utama dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah menyediakan barang yang sesuai dan berkualitas, pelayanan yang baik, serta perkiraan stok yang akurat berdasarkan permintaan konsumen. Dengan mengupayakan ketersediaan stok, perusahaan dapat memastikan kebutuhan konsumen terpenuhi. Hal ini berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga penting bagi perusahaan untuk memprioritaskan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Strategi manajemen dalam penyediaan barang juga sangat penting. Apabila perusahaan dapat mengatur dan memperkirakan kebutuhan dengan jumlah barang yang diproduksi, maka perusahaan dapat mencukupi kebutuhan para konsumen. Apabila suatu perusahaan tidak dapat mencukupi kebutuhan pelanggannya, maka akan menjadi sebuah kerugian pada perusahaan tersebut. Hal ini karena terdapat kemungkinan pemenuhan kebutuhan pelanggan dapat dilakukan oleh perusahaan lain.

Jika kebutuhan konsumen tidak sedikit dan perusahaan tidak dapat mencukupi kebutuhan konsumen maka perusahaan juga harus mencari alternatif agar tidak kehilangan konsumen dan penjualannya tetap berjalan. Ketidakpastian permintaan dan jumlah produksi yang tidak menentu menjadikan persoalan dan bagaimana caranya agar permasalahan tersebut dapat diatasi. Dengan demikian diperlukan manajemen pemenuhan kebutuhan para konsumen agar kebutuhan konsumen bisa selalu tercukupi. Salah satu langkah untuk mengetahui masalah tersebut yaitu dengan membuat permodelan dengan metode *Business Process Modeling Notation* (BPNM).

Usaha Duhaa lele merupakan sebuah perusahaan budidaya ikan konsumsi dan sekaligus memasarkan hasil budidayanya. Perusahaan ini terletak di desa Kesugihan Kidul kecamatan Kesugihan kabupaten Cilacap. Proses budidaya ikan lele dimulai dari tebar benih ukuran 23, untuk sampai panen tahap pertama dari ukuran tersebut menuju ukuran isi 10 dalam 1 kg memerlukan waktu 3 bulan. Namun jika berniat panen secara serentak maka memerlukan

waktu 4 bulan yang mana ukuran lele akan lebih bervariasi biasanya dalam 1 kg berisi 6-11 ekor dalam 1 kg. Duhaa lele biasanya membudidayakan ikan lele sebanyak 3-4 kwintal dalam waktu 3-4 bulan. Duhaa lele memiliki total 8 kolam ikan lele, 5 kolam diantaranya memiliki kapasitas 120 kilogram ikan, dan 3 lainnya memiliki kapasitas 40 kg.

Jumlah produksi dan permintaan di usaha Duhaa lele terkadang tidak menentu karena beberapa faktor. Sehingga kami terkadang kekurangan stok ikan lele dan harus mencari cara agar para pelanggan dan konsumen tetap tercukupi kebutuhannya. Beberapa pelanggan dari duhaa lele antara lain dari kalangan pengusaha pecel lele, pengusaha catering, para penjual ikan eceran, pemancingan dan para konsumen rumah tangga. Permintaan dari pelanggan dan konsumen duhaa lele bervariasi. Duhaa lele memiliki 3 konsumen dari kalangan pedagang pecel lele, 2 diantaranya meminta varian ukuran ikan lele isi 10 ekor dalam 1 kg dan satu diantaranya meminta varian ikan lele isi 7 dalam 1 kg ikan. Selain itu ada 2 konsumen dari kalangan catering yang memiliki varian yang berbeda yaitu isi 10 dalam 1 kg dan 12 dalam 1 kg. Permintaan pelanggan duhaa lele dari kalangan pedagang ikan biasanya isi 8-11 dalam 1 kg. Permintaan dari kalangan pemancingan yaitu ikan lele isi 3-5 ekor dalam 1 kg. Berikut rekap data penjualan ikan lele periode januari- april 2024:

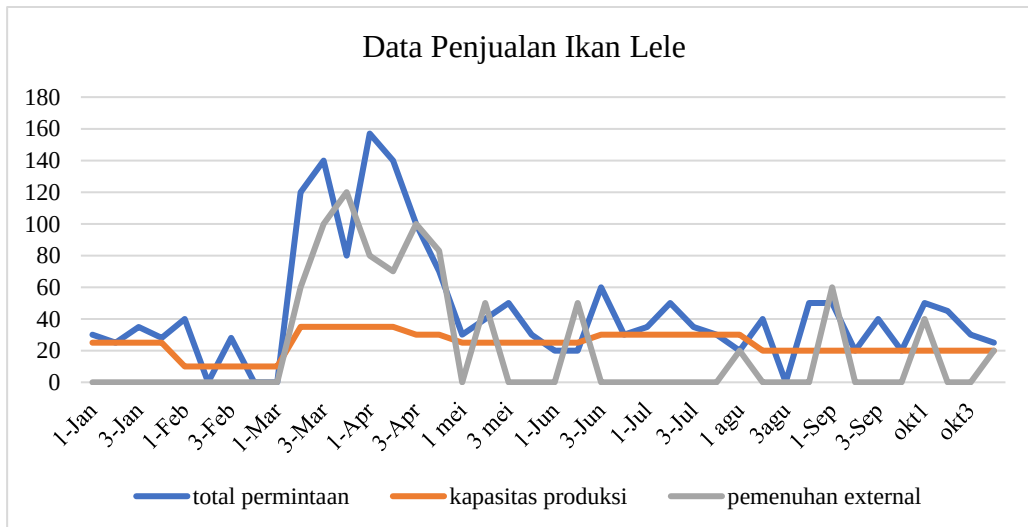
Tabel 1. 1 Rekap Penjualan Ikan Lele

No	Nama Pembeli	Penjualan			Harga Penjualan (dalam rupiah)
		Januari- April	Mei-Juni	Agustus- Oktober	
1	Pemancingan	560	150 kg	50 kg	22.000
2	Ratika slarang (bakul)	160 kg	90 kg	0 kg	20.000
3	Catering wildan	23 kg	16 kg	28 kg	22.000
4	Catering bu misbah	15 kg	23 kg	20 kg	22.000
5	Pecel lele halte	20 kg	30 kg	33 kg	21.000
6	Pecel lele pesanggrahan	30 kg	15 kg	40 kg	21.000
7	Pecel lele kota	15 kg	0 kg	10 kg	22.000
8	Bakul kliwonan	30 kg	20 kg	35 kg	20.000
9	Bakul krembi	60 kg	38 kg	70 kg	20.000
10	Konsumen rumah tangga	80 kg	48 kg	60 kg	22.000

No	Nama Pembeli	Penjualan			Harga Penjualan (dalam rupiah)
		Januari-April	Mei-Juni	Agustus-Oktober	
11	Bakul pak eko	0 kg	0 kg	45 kg	20.000

Tabel 1. 2 Data Penjualan Ikan Lele

Siklus	Total permintaan	Kapasitas produksi	Pemenuhan <i>external</i>
Januari - April	993 kg	380 kg	613 kg
Mei – Juli	430 kg	330 kg	100 kg
Agustus – Oktober	390 kg	250 kg	140 kg



Gambar 1. 1 Data Penjualan Ikan Lele

Usaha Duhaa lele ini menjalani siklus budidaya yang berputar sehingga proses budidaya bisa panen tidak dalam satu waktu. Dengan menerapkan siklus yang berputar tersebut maka panen dapat di lakukan sampai 4 kali dalam 3 bulan. Dengan menerapkan sistem budidaya dengan sistem siklus berputar tersebut maka produksi ikan lele ini akan lebih optimal dan ketersediaanya akan lebih stabil.

Tabel 1. 3 Sebaran dalam 1 siklus per 17 Januari 2025

No	Nama kolam	Banyaknya tebar benih	Banyak kilogram (kg)	Ukuran ikan lele
----	------------	--------------------------	----------------------------	------------------

1	D3 (A)	700 ekor	30 kg	Remaja (13-18 ekor/kg)
2	D3 (B)	700 ekor	20 kg	LBG (20-30 ekor/kg)
3	D3 (C)	1500 ekor	10 kg	46 (150 ekor/kg)
4	D3 (D)	1500 ekor	6 kg	34 (250 ekor/kg)
5	P2 (A)	400 ekor	40 kg	Konsumsi (7-11/kg)
6	P2 (B)	600 ekor	40 kg	Remaja (13-18 ekor/kg)
7	P2 (C)	300 ekor	5 kg	912 (45-50 ekor/kg)

keterangan: D3= kolam diameter 3 bervolume 5.654 m³

P2= kolam Persegi 2 meter bervolume 1.6 m³

Terbatasnya jumlah produksi dan permintaan konsumen yang lebih tinggi menjadikanya masalah pada usaha ini. Duhaa lele menggunakan Metode *Customer Relationship Manajement* untuk menyelesaikan masalah tersebut. Ada beberapa pembudidaya ikan lele yang diambil guna mencukupi kebutuhan pelanggan Duhaa lele antara lain dari mas Ikbal, bapak Karsono, bapak Panji dan bapak Juan. Namun kebutuhan para pelanggan yang bervariasi yang menyebabkan usaha ini terkadang tidak dapat memenuhi kebutuhan para pelangganya.



Gambar 1. 2 Kolam Ikan Lele



Gambar 1. 3 Kolam Ikan Lele

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis menemukan masalah sebagai berikut:

- a. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan permintaan pelanggan duhaa lele terkadang tidak terpenuhi?
- b. Strategi apa yang cocok digunakan untuk memenuhi permintaan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu tidak menghitung presentase kematian ikan lele.

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui faktor-faktor penyebab permintaan pelanggan duhaa lele terkadang tidak terpenuhi.
- b. Mengetahui strategi untuk memenuhi permintaan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat bagi Mahasiswa
 - 1) Memperoleh ilmu pengetahuan baik teori maupun praktek khususnya dibidang

analisis manajemen pemenuhan permintaan pelanggan.

- 2) Memperoleh pengalaman tentang suasana dunia kerja yang sesungguhnya.
- 3) Memperoleh kesempatan untuk menganalisis permasalahan kurangnya jumlah produksi dan permintaan pelanggan yang tidak tercukupi di suatu perusahaan.

b. Manfaat bagi pengusaha

- 1) Perusahaan dapat mengatasi permasalahan yang ada hingga saat ini terutama permasalahan kurangnya jumlah produksi dan tidak mencukupi permintaan pelanggan.
- 2) Perusahaan dapat memprediksi jumlah permintaan pelanggan sehingga jumlah produksinya bisa menyesuaikan.

c. Manfaat bagi Pembaca

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan pengetahuan kepada pembaca sehingga diharapkan bisa menjadi referensi bagi para peneliti selanjutnya dan memberikan pemahaman mengenai strategi pemenuhan kebutuhan pelanggan.
- 2) Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari solusi atas permasalahan permintaan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi dan bermanfaat bagi para pembaca.