

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat UD. Gemilang Kota Gunungsitoli

UD. Gemilang didirikan pada tahun 2012 di Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Usaha ini dimulai dari skala kecil oleh seorang pengusaha lokal yang memiliki keinginan untuk menyediakan kebutuhan perabotan rumah tangga bagi masyarakat sekitar. Dengan modal yang terbatas, UD. Gemilang memulai bisnisnya dengan menjual produk-produk sederhana seperti meja, kursi, dan lemari dari bahan kayu lokal.

Seiring berjalannya waktu, UD. Gemilang berkembang pesat berkat kepercayaan pelanggan dan pelayanan yang baik. Toko ini mulai memperluas jenis produknya, seperti perabot plastik, kasur, rak, dan perlengkapan rumah lainnya. UD. Gemilang juga mulai menjalin kerja sama dengan beberapa pemasok dari luar daerah untuk memastikan persediaan barang tetap terjaga.

Kini, UD. Gemilang menjadi salah satu toko perabotan yang cukup dikenal di Kota Gunungsitoli. Dengan lokasi yang strategis dan harga yang bersaing, toko ini menjadi pilihan utama banyak warga dalam memenuhi kebutuhan perabotan rumah tangga. Komitmen UD. Gemilang dalam memberikan pelayanan yang ramah dan produk yang berkualitas terus menjadi dasar dalam membangun kepercayaan pelanggan hingga saat ini.

4.1.2 Visi Misi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli

Adapun yang menjadi visi dan misi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli adalah :

a. Visi

Menjadi toko perabotan terdepan dan terpercaya di Kota Gunungsitoli yang menyediakan produk berkualitas, lengkap, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat

b. Misi

1. Menyediakan berbagai jenis perabotan rumah tangga yang berkualitas dan sesuai kebutuhan pelanggan.
2. Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada setiap pelanggan.
3. Menjalin kerja sama yang baik dengan pemasok untuk menjaga persediaan stok secara berkelanjutan.
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui inovasi layanan dan peningkatan mutu produk.
5. Berperan aktif dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dengan membuka lapangan kerja dan menjunjung nilai kejujuran dalam berusaha.

4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: UD. Gemilang Kota Gunungsitoli, khususnya menjelaskan dan menganalisis Optimalisasi Rantai Pasokan untuk Meningkatkan Ketersediaan Stok Perabotan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Pemilik UD. Gemilang, Bagian Distribusi dan Konsumen. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam penelitian ini narasumber berjumlah 6 orang yaitu: Pemilik UD. Gemilang, Bagian Distribusi dan Konsumen. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Jenis Informan
1.	Ardiman Mendrofa	Pemilik UD. Gemilang	Informan Kunci
2.	Niman Gulo Gulo	Bagian Gudang Perabotan	Informan Utama
3.	Riski Eudia	Bagian Distribusi	
4.	Pendiaman Gulo	Pelanggan	Informan Pendukung
5.	Intan Mendrofa	Pelanggan	
6.	Teti Susanti Duha	Pelanggan	

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan suatu karya tulis ilmiah yang mengandung informasi atau keterangan yang didapat selama melaksanakan kegiatan penelitian lapangan. Informasi atau keterangan tersebut didapat melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan, observasi dan dokumentasi sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan. objek penelitian yang digunakan yaitu di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli.

Dimana penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui rantai pasokan yang saat ini diterapkan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli dalam menjaga ketersediaan stok perabotan. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan dalam ketersediaan stok perabotan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli. maka peneliti melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari informan yaitu terdiri dari 6 Orang yaitu Pemilik UD. Gemilang, Bagian Gudang, Bagian Distribusi, Konsumen sebagai berikut:

4.2.1 Rantai Pasokan Yang Saat ini Diterapkan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli Dalam Menjaga Ketersediaan Stok Perabotan

UD. Gemilang Kota Gunungsitoli menerapkan sistem rantai pasokan yang bersifat langsung dan terencana dalam menjaga ketersediaan stok perabotan. Rantai pasokan dimulai dari kerja sama dengan sejumlah pemasok tetap yang berada di dalam dan luar Pulau Nias, terutama dari Kota Gunungsitoli dan sekitarnya. Pemilik toko melakukan pemesanan barang berdasarkan kebutuhan pasar dan tren permintaan yang diamati secara berkala. Proses pengadaan barang dilakukan secara rutin, biasanya setiap dua minggu hingga satu bulan sekali, tergantung pada volume penjualan dan persediaan stok yang ada di gudang.

Untuk memastikan stok tetap tersedia, pihak UD. Gemilang melakukan pencatatan manual maupun digital terhadap keluar-masuk barang. Pemantauan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Persediaan dan jenis produk yang paling banyak diminati oleh pelanggan. Ketika terjadi penurunan stok pada produk tertentu, pemilik segera melakukan pemesanan ulang agar tidak terjadi kekosongan barang di rak penjualan. Selain itu, toko juga menyediakan sistem pemesanan atau pre-order bagi pelanggan yang membutuhkan produk yang sedang tidak tersedia, sebagai upaya menjaga kepuasan dan loyalitas konsumen.

Dalam praktiknya, UD. Gemilang mengandalkan jalur distribusi darat dan laut untuk pengiriman barang dari pemasok. Meskipun terkadang menghadapi hambatan seperti keterlambatan pengiriman akibat cuaca atau masalah logistik, pihak toko berusaha mengatasinya dengan membangun komunikasi yang baik dengan pemasok dan menyediakan buffer stock untuk produk-produk yang laris. Secara umum, sistem rantai pasokan yang diterapkan UD. Gemilang cukup efektif dalam menjaga persediaan produk perabotan di toko, meskipun masih terdapat tantangan dalam kecepatan pengiriman dan prediksi permintaan pasar yang fluktuatif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 10.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bisa dijelaskan bagaimana sistem rantai pasokan yang saat ini diterapkan di UD. Gemilang dalam menjaga ketersediaan stok perabotan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Sistem rantai pasokan yang kami terapkan saat ini cukup sederhana. Kami biasanya melakukan pemesanan barang langsung ke pemasok utama di Kota Gunungsitoli dan sekitarnya. Biasanya, kami memesan dalam jumlah besar agar stok tetap aman dan biaya pengiriman lebih efisien. Namun, kami juga masih mengandalkan pengalaman dan perkiraan permintaan dari pelanggan, jadi belum sepenuhnya menggunakan sistem yang terintegrasi secara otomatis. Kalau ada lonjakan permintaan mendadak, kami kadang kewalahan karena pengiriman dari luar pulau butuh waktu”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Sistem yang digunakan cukup efektif untuk menjaga persediaan, namun masih mengandalkan prediksi manual sehingga rentan terhadap permintaan yang tidak terduga.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Ardiman Mendrofa (Pemilik UD. Gemilang) dengan pertanyaan pada waktu yang sama, dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tahapannya dimulai dari kami menghubungi pemasok, lalu membuat daftar pesanan berdasarkan stok yang mulai menipis. Setelah itu, barang dikirim melalui jasa ekspedisi ke Gunungsitoli. Sesampainya di toko, kami langsung melakukan pengecekan kondisi dan jumlah barang, kemudian menatanya di ruang pajang atau gudang. Proses ini biasanya memakan waktu sekitar satu hingga dua minggu dari saat pemesanan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Proses rantai pasokan berjalan cukup sistematis, meskipun waktu pengiriman cukup lama dan belum sepenuhnya efisien.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 10.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana mekanisme***

pemilihan dan kerja sama dengan pemasok yang dilakukan oleh UD. Gemilang? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kami memilih pemasok berdasarkan kepercayaan, harga yang bersaing, dan kualitas barang. Sudah ada beberapa pemasok tetap yang kami pakai sejak awal usaha berdiri. Kami menjalin hubungan baik, meskipun tidak semua berdasarkan kontrak tertulis—lebih ke hubungan bisnis jangka panjang yang saling percaya. Tantangannya, kadang pemasok mengalami keterlambatan produksi atau pengiriman, dan itu berdampak ke stok kami”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Mekanisme kerja sama cukup stabil, namun tanpa kontrak formal, risiko keterlambatan atau ketidakpastian tetap ada.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Ardiman Mendrofa, (Pemilik UD. Gemilang) pada hari dan waktu yang sama dengan pertanyaan, ***Terdapat kontrak jangka panjang atau sistem pembelian berdasarkan kebutuhan harian/mingguan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Untuk saat ini, kami belum menggunakan kontrak jangka panjang secara resmi. Kami lebih sering memesan berdasarkan kebutuhan, biasanya dua minggu atau sebulan sekali. Sistem ini cukup fleksibel, tapi di sisi lain kami kadang kesulitan jika stok habis mendadak dan pemasok sedang sibuk”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem pembelian fleksibel dan menyesuaikan kebutuhan, namun tidak cukup kuat menghadapi lonjakan permintaan secara tiba-tiba.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 10.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana sistem pemantauan stok di UD. Gemilang—apakah sudah berbasis digital atau masih menggunakan pencatatan manual?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saat ini kami masih menggunakan sistem manual untuk memantau stok. Kami mencatat barang yang masuk dan keluar di buku atau kadang di komputer sederhana. Kami sadar pentingnya sistem digital, tapi karena keterbatasan tenaga dan waktu, kami belum menerapkannya secara penuh. Namun, ke depannya kami punya rencana untuk mulai memakai sistem digital agar lebih praktis”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Pemantauan stok masih manual, cukup membantu, tapi belum optimal. Digitalisasi dibutuhkan untuk peningkatan efisiensi di masa depan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Ardiman Mendrofa, (Pemilik UD. Gemilang) pada hari dan waktu yang sama dengan pertanyaan, ***Jika masih manual, adakah rencana ke depan untuk menerapkan sistem digital dalam pengelolaan stok?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saat ini, kami memang masih menggunakan sistem pencatatan manual untuk mengelola stok barang. Meski cara ini sudah cukup membantu, kami menyadari ada beberapa kekurangan, seperti risiko human error dan keterbatasan dalam memantau stok secara cepat. Kami sebenarnya sudah mempertimbangkan untuk beralih ke sistem digital, tapi masih dalam tahap perencanaan karena butuh waktu, biaya, dan pelatihan. Kami ingin memastikan bahwa sistem yang dipilih nantinya benar-benar cocok dengan kebutuhan usaha kami”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Ada niat untuk menerapkan sistem digital, tetapi masih terbatas oleh kesiapan dan sumber daya yang tersedia.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 10.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana cara UD. Gemilang menyesuaikan jumlah stok dengan tingkat permintaan pelanggan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kami biasanya melihat tren pembelian pelanggan dari bulan ke bulan. Jika ada barang yang cepat habis, maka di pemesanan berikutnya kami akan tambah stoknya. Namun, karena belum ada sistem otomatis,

semuanya masih kami hitung secara manual dan berdasarkan pengalaman. Terkadang memang ada kesalahan prediksi, seperti stok terlalu banyak atau justru habis saat permintaan tinggi, tapi kami terus belajar dan memperbaiki cara kerja kami agar lebih tepat”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Penyesuaian stok masih dilakukan secara manual berdasarkan pengalaman, dengan kesadaran bahwa sistem ini belum sepenuhnya akurat.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan bapak Ardiman Mendrofa, (Pemilik UD. Gemilang) pada hari dan waktu yang sama dengan pertanyaan, ***Adakah strategi khusus yang digunakan untuk memastikan pasokan barang tetap stabil dan tidak mengalami kekosongan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kami selalu menjaga hubungan baik dengan pemasok agar proses pengadaan barang bisa berjalan lancar. Selain itu, kami juga berusaha memiliki stok cadangan untuk produk-produk yang paling sering dicari. Meski begitu, terkadang kami tidak bisa menghindari keterlambatan pengiriman dari luar kota, apalagi kalau ada gangguan cuaca atau masalah transportasi. Dalam situasi seperti itu, kami biasanya menawarkan pre-order kepada pelanggan agar tetap bisa dilayani”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Ada strategi dasar seperti buffer stock dan kerja sama dengan pemasok, namun stabilitas pasokan masih dipengaruhi oleh faktor eksternal yang belum bisa sepenuhnya dikendalikan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana proses pencatatan dan pemantauan stok barang di gudang saat ini? Apakah sudah menggunakan sistem digital atau masih manual?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Untuk pencatatan stok, kami masih menggunakan sistem manual, yaitu dengan buku catatan dan juga tabel di komputer. Meski belum digital sepenuhnya, cara ini masih cukup efektif karena kami sudah terbiasa. Tetapi, memang kami menyadari bahwa sistem ini memiliki

kelemahan, seperti rentan terhadap kesalahan pencatatan atau data yang terlambat diperbarui”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, pencatatan manual yang masih digunakan saat ini cukup merepotkan, apalagi kalau barang keluar masuk dalam jumlah banyak. Kami dari bagian distribusi kadang harus menunggu informasi stok yang baru diperbarui. Alangkah baiknya jika ke depan bisa digunakan sistem digital sederhana agar informasi stok bisa lebih cepat dan akurat”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Sistem pencatatan stok masih bersifat manual dan cukup efektif untuk saat ini, tetapi mulai dirasakan kurang praktis dan rawan kesalahan. Penggunaan sistem digital sangat disarankan untuk mempermudah pemantauan stok secara real-time dan efisien.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam menerima dan menyusun barang yang baru datang dari pemasok?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Setiap barang yang datang akan langsung diperiksa kondisi dan jumlahnya, lalu dicatat dan disusun sesuai tempatnya di gudang. Kami sudah memiliki urutan penempatan, jadi proses penyusunan berjalan cukup lancar. Tapi terkadang, jika pengiriman datang bersamaan, kami kewalahan karena keterbatasan tenaga kerja”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Dari pengamatan kami, prosedur penerimaan barang memang sudah berjalan, namun masih belum konsisten. Kadang barang hanya ditumpuk sementara tanpa langsung disusun ke tempatnya. Hal ini bisa mengganggu distribusi kalau barang yang dibutuhkan belum tertata dengan baik atau masih tertimbun barang lain”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Prosedur penerimaan dan penyusunan barang sudah dilakukan sesuai standar, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan, terutama saat volume barang tinggi dan keterbatasan tenaga kerja menyebabkan keterlambatan dalam penataan barang.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana sistem kerja sama dengan pihak ekspedisi atau kurir dalam proses distribusi barang ke pelanggan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kami biasanya bekerja sama dengan beberapa jasa ekspedisi lokal yang sudah kami kenal. Kerja sama ini berjalan cukup baik karena mereka tahu lokasi pelanggan dan bisa mengantarkan dengan cepat. Walaupun begitu, terkadang kami menghadapi masalah jika pengiriman menumpuk atau kendaraan mereka sedang tidak tersedia”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Dari pengalaman kami di bagian distribusi, kerja sama dengan ekspedisi sudah cukup membantu, tetapi belum bisa diandalkan sepenuhnya. Masih sering terjadi keterlambatan pengiriman, terutama saat hari sibuk. Kami berharap ke depan ada sistem pengiriman internal yang lebih terorganisir agar lebih stabil”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kerja sama dengan pihak ekspedisi sudah cukup baik dan membantu proses pengiriman, namun belum

sepenuhnya andal karena keterbatasan armada dan potensi keterlambatan, terutama saat volume pesanan tinggi.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo , (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah ada pola tertentu dalam permintaan barang tertentu? Bagaimana gudang menyesuaikan stok dengan pola tersebut?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Ya, kami melihat ada pola permintaan yang cukup jelas, terutama saat menjelang hari besar seperti Natal, Tahun Baru, atau libur sekolah, permintaan lemari, meja belajar, dan kursi meningkat. Untuk menyesuaikan stok, kami biasanya mulai menambah jumlah barang sejak satu bulan sebelumnya agar tidak kehabisan. Meskipun begitu, kadang prediksi kami tidak selalu akurat, sehingga masih bisa terjadi kekurangan pada beberapa produk tertentu”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Secara umum kami menyadari ada pola tertentu dalam permintaan barang, tapi tidak semua jenis barang mengikuti pola yang sama. Terkadang ada produk yang tiba-tiba meningkat permintaannya karena tren atau kebutuhan mendadak, seperti rak plastik atau kipas angin. Gudang biasanya baru menyesuaikan stok setelah permintaan meningkat, sehingga sering kali terjadi keterlambatan dalam pengiriman dari pemasok karena tidak diprediksi lebih awal”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa memang terdapat pola permintaan musiman pada produk tertentu, namun belum semua jenis produk dapat diprediksi dengan baik. Meskipun gudang telah berusaha menyesuaikan stok, namun belum sepenuhnya efektif karena keterlambatan dalam merespons tren mendadak juga masih terjadi. Perlu adanya sistem pemantauan permintaan yang lebih akurat dan dinamis.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Strategi apa yang menurut Bapak/Ibu dapat diterapkan untuk memastikan stok selalu tersedia sesuai dengan kebutuhan pelanggan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, strategi yang paling cocok adalah membuat jadwal pemesanan rutin dan memperhatikan data penjualan sebelumnya untuk menentukan stok barang. Kami juga bisa membuat daftar prioritas barang yang paling sering dibeli agar tidak kehabisan. Namun, kami masih terkendala pada ruang penyimpanan yang terbatas, jadi tidak semua barang bisa disimpan dalam jumlah besar”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa strategi yang bisa diterapkan adalah dengan meningkatkan komunikasi antara bagian gudang dan pemasok, supaya jika stok mulai menipis bisa segera dikirimkan. Tapi kenyataannya, pengiriman dari luar daerah seperti Medan butuh waktu lama dan biaya juga cukup besar, jadi strategi tersebut perlu perencanaan logistik yang lebih matang agar tidak justru menimbulkan pemborosan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa strategi menjaga persediaan stok harus mencakup perencanaan pemesanan yang rutin berdasarkan data penjualan serta memperkuat koordinasi dengan pemasok. Namun, keterbatasan ruang gudang dan waktu pengiriman menjadi tantangan yang harus dikelola dengan strategi logistik yang lebih efisien dan terukur.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Seberapa sering Bapak/Ibu berbelanja perabotan di UD. Gemilang?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya biasanya belanja perabotan di UD. Gemilang sekitar 2–3 kali dalam setahun. Kalau ada kebutuhan seperti lemari atau meja, saya lebih memilih ke sana karena tempatnya sudah saya kenal. Tapi kadang saya juga lihat-lihat toko lain kalau tidak menemukan model yang cocok”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya berbelanja di UD. Gemilang sekitar sebulan sekali. Tergantung kebutuhan, kadang lebih jarang kalau tidak ada barang yang benar-benar dibutuhkan. Toko ini memang jadi salah satu pilihan saya, walau untuk perabot tertentu saya juga bandingkan dulu ke toko lain”.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya jarang belanja di UD. Gemilang, mungkin hanya saat ada barang khusus yang saya cari. Kadang saya merasa pilihan produknya terbatas, jadi saya lebih sering cari ke tempat lain dulu. Tapi kalau barang yang saya cari tersedia, saya tetap mau beli di sini”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Sebagian besar konsumen berbelanja di UD. Gemilang dengan frekuensi yang cukup rutin, meskipun beberapa tetap membandingkan dengan toko lain tergantung kebutuhan. Keputusan untuk belanja masih dipengaruhi oleh kelengkapan stok dan persediaan produk tertentu.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan UD. Gemilang dalam hal persediaan stok dan pemenuhan permintaan pelanggan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanannya menurut saya cukup baik, apalagi pegawainya ramah. Tapi untuk soal stok, kadang ada barang yang saya cari tidak tersedia.

Meski begitu, mereka biasanya memberi informasi kapan barang akan tersedia kembali”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya merasa pelayanannya cukup memuaskan. Stok barang memang tidak selalu lengkap, tapi mereka membantu mencari solusi, seperti menawarkan alternatif produk lain. Saya merasa dihargai sebagai pelanggan”.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanannya biasa saja, kadang saya harus menunggu lama saat menanyakan stok barang. Ada beberapa pengalaman saat barang yang saya cari tidak tersedia dan tidak langsung ada informasi yang jelas. Saya harap ke depannya bisa lebih cepat tanggap.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa pelayanan di UD. Gemilang dianggap cukup baik oleh konsumen, meskipun masih ada keluhan terkait keterlambatan informasi tentang stok. Pelayanan pegawai cukup ramah, tetapi perlu ditingkatkan dari sisi kecepatan dan ketepatan informasi stok barang.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah UD. Gemilang menawarkan sistem pre-order atau pemesanan untuk produk yang sedang tidak tersedia? Jika ya, bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dengan sistem ini?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Ya, saya pernah memesan barang lewat sistem pre-order. Pengalaman saya cukup baik, meskipun barangnya datang sekitar satu minggu kemudian. Menurut saya, kalau bisa lebih cepat, pasti lebih bagus lagi”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya pernah ditawarkan pre-order ketika barang yang saya cari habis. Awalnya saya ragu, tapi akhirnya saya setuju karena pegawainya menjelaskan dengan baik. Barang datang sesuai janji, walau waktu tungguanya agak lama”.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya pernah coba pre-order sekali, tapi prosesnya terlalu lama dan saya tidak dikabari perkembangannya. Akhirnya saya beli di tempat lain. Sistem ini perlu ditingkatkan agar lebih profesional dan informatif”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Sistem pre-order di UD. Gemilang sudah tersedia dan cukup membantu bagi sebagian konsumen. Namun, masih ada keluhan tentang lamanya waktu tunggu dan kurangnya informasi selama proses. Diperlukan peningkatan komunikasi dan kecepatan layanan pre-order agar lebih efektif.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendiaman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana menurut Bapak/Ibu kecepatan UD. Gemilang dalam mengisi kembali stok barang yang habis?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Stok barang biasanya diisi kembali dalam waktu beberapa hari, jadi menurut saya cukup cepat. Tapi memang untuk beberapa barang tertentu, kadang bisa lebih dari seminggu. Saya berharap ke depan bisa lebih rutin dan terjadwal”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Secara umum, kecepatan isi ulang stoknya lumayan. Kalau saya tanya, pegawainya bisa memberikan perkiraan kapan barang tersedia lagi. Meskipun belum selalu tepat, tapi usaha mereka untuk memenuhi permintaan terlihat”.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, pengisian ulang stok masih agak lambat. Saya pernah kembali beberapa kali dalam seminggu, tapi barangnya belum juga tersedia. Hal seperti ini agak mengecewakan, apalagi kalau butuh cepat”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kecepatan dalam mengisi kembali stok di UD. Gemilang dinilai cukup baik oleh beberapa konsumen, walau belum konsisten. Keluhan muncul ketika waktu tunggu terlalu lama dan informasi tidak akurat. Pengisian ulang stok perlu ditingkatkan agar lebih cepat dan terkoordinasi.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang dari UD. Gemilang? Jika ya, bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap hal tersebut?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya pernah mengalami keterlambatan sekali saat membeli lemari, barang datang dua hari lebih lambat dari yang dijanjikan. Tapi saya maklumi karena waktu itu katanya kapal pengangkutnya terlambat. Petugas juga tetap memberi kabar dan bersikap sopan. Jadi, walaupun

agak kecewa, saya tetap puas dengan pelayanannya. Yang penting barang sampai dengan kondisi baik”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Memang pernah barang saya datang agak lambat, sekitar tiga hari. Tapi biasanya cepat kok. Saya pikir hal ini wajar karena terkadang faktor cuaca atau transportasi di luar kendali toko. Meskipun begitu, alangkah baiknya kalau pihak toko bisa memperkirakan waktu pengiriman lebih akurat. Saya tetap percaya berbelanja di sana”.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya beberapa kali mengalami keterlambatan pengiriman, terutama untuk barang besar seperti kasur dan rak. Saya merasa seharusnya toko bisa lebih profesional dalam mengatur waktu pengiriman. Meskipun tidak terlalu lama, tetap saja membuat saya merasa kurang nyaman. Harapan saya, ke depannya hal seperti ini bisa diperbaiki”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa sebagian konsumen memahami jika terjadi keterlambatan pengiriman karena alasan tertentu seperti cuaca atau kendala transportasi. Namun, mereka tetap berharap UD. Gemilang dapat meningkatkan ketepatan waktu pengiriman agar pelanggan merasa lebih nyaman dan puas.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Jika dibandingkan dengan toko perabotan lain, bagaimana pengalaman Bapak/Ibu berbelanja di UD. Gemilang dalam hal persediaan stok dan layanan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya lebih sering belanja di UD. Gemilang karena produknya lengkap dan pelayanannya baik. Tapi memang kadang ada barang yang kosong, terutama barang-barang baru. Meski begitu, petugasnya ramah dan

mau mencari solusi, seperti menawarkan pre-order. Saya merasa tetap nyaman berbelanja di sini dibanding toko lain”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Secara umum, saya puas dengan persediaan stok di UD. Gemilang. Mereka punya banyak pilihan dan pelayanan cepat. Namun, saat ramai seperti hari libur atau awal bulan, ada beberapa barang yang sulit didapat. Kalau dibandingkan toko lain, UD. Gemilang tetap lebih baik dalam hal pelayanan”.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, stok di UD. Gemilang kadang kurang lengkap, terutama untuk model terbaru. Saya pernah ke sana tapi harus cari ke toko lain karena barangnya kosong. Layanannya cukup baik, tapi dibandingkan beberapa toko lain, masih bisa ditingkatkan lagi. Harapannya, toko ini lebih cepat update stoknya”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa UD. Gemilang memberikan pelayanan yang baik dan umumnya memiliki stok yang memadai. Namun, tetap ada keluhan terkait beberapa produk yang sering kosong, terutama barang baru atau saat musim ramai. Konsumen berharap UD. Gemilang dapat meningkatkan persediaan produk agar tetap menjadi pilihan utama.

4.2.2 Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Ketidakseimbangan Dalam Ketersediaan Stok Perabotan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli

Ketidakseimbangan dalam ketersediaan stok perabotan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli disebabkan oleh beberapa faktor utama. Pertama, keterlambatan dari pihak pemasok menjadi salah satu penyebab utama. UD. Gemilang bergantung pada pasokan barang dari luar daerah, sehingga jika terjadi gangguan pengiriman seperti cuaca buruk,

kerusakan kendaraan, atau kendala logistik lainnya, maka stok barang di toko akan terganggu. Hal ini menyebabkan beberapa produk tertentu sering kosong dan tidak tersedia saat dibutuhkan pelanggan.

Kedua, kurangnya perencanaan dan peramalan permintaan yang akurat juga turut memengaruhi. Kadangkala pihak toko tidak mampu memperkirakan kebutuhan pasar secara tepat, terutama pada musim-musim tertentu seperti menjelang hari besar keagamaan atau libur panjang. Akibatnya, permintaan yang tinggi tidak diimbangi dengan stok yang memadai, sehingga terjadi kekosongan produk.

Selain itu, sistem pencatatan dan pengelolaan gudang yang belum sepenuhnya modern juga menjadi penyebab terjadinya ketidakseimbangan. Proses pengecekan stok yang masih dilakukan secara manual menyulitkan dalam mendeteksi produk mana yang hampir habis atau perlu segera dipesan kembali. Kurangnya pemanfaatan teknologi dalam manajemen stok membuat proses pengisian ulang menjadi kurang efisien.

Terakhir, fluktuasi harga bahan baku dan biaya transportasi juga turut berdampak. Kenaikan biaya pengadaan bisa menyebabkan keterlambatan pembelian ulang karena toko perlu menyesuaikan anggaran atau menunggu harga stabil. Semua faktor ini saling berkaitan dan berpengaruh terhadap kelancaran rantai pasokan serta persediaan stok perabotan di UD. Gemilang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan bapak Ardiman Mendrofa, (Pemilik UD. Gemilang) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 10.00 WIB dengan pertanyaan, ***Seberapa sering UD. Gemilang mengalami kekurangan stok barang? Dalam situasi seperti apa hal itu biasanya terjadi?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kekurangan stok di UD. Gemilang sebenarnya tidak terlalu sering terjadi karena kami selalu berusaha menjaga persediaan barang di gudang. Namun, dalam beberapa kondisi tertentu seperti saat permintaan tiba-tiba meningkat di musim pernikahan atau saat hari besar keagamaan, kekurangan stok bisa saja terjadi. Produk-produk

tertentu yang paling laris seperti lemari pakaian dan meja makan biasanya yang paling cepat habis”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Meskipun UD. Gemilang memiliki sistem pemantauan stok yang baik, kekurangan barang tetap bisa terjadi pada situasi tertentu yang tidak terduga seperti lonjakan permintaan musiman.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan yang sama dengan pertanyaan, ***Apa saja faktor utama yang menyebabkan ketidakseimbangan atau kekosongan stok barang di UD. Gemilang?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Faktor utamanya biasanya berasal dari pengiriman barang yang terlambat dari pemasok, terutama jika pengiriman dari luar pulau mengalami kendala cuaca atau kapal yang penuh. Selain itu, prediksi permintaan yang tidak tepat juga bisa membuat kami kehabisan barang lebih cepat dari perkiraan. Kami sudah mencoba untuk memperbaiki hal ini dengan mencatat data penjualan sebagai bahan pertimbangan pemesanan berikutnya, walaupun hasilnya belum selalu akurat”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Ketidakseimbangan stok dipengaruhi oleh kendala pengiriman dan prediksi permintaan yang belum sepenuhnya akurat, meskipun sudah ada usaha untuk memperbaikinya.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan yang sama dengan pertanyaan, ***Bagaimana UD. Gemilang mengatasi keterlambatan pengiriman barang dari pemasok?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kami biasanya mengantisipasi dengan memesan barang lebih awal sebelum stok benar-benar habis. Selain itu, kami menyimpan cadangan stok untuk barang-barang yang cepat laku. Kalau pun terjadi keterlambatan, kami tetap memberi informasi yang jelas kepada pelanggan dan memberikan pilihan untuk pre-order. Namun, memang tidak semua pelanggan mau menunggu, dan ini jadi tantangan tersendiri bagi kami”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa UD. Gemilang mengatasi keterlambatan pengiriman dengan pemesanan awal dan sistem pre-order, namun tantangan tetap ada dari sisi kepuasan pelanggan yang ingin barang tersedia langsung.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan yang sama dengan pertanyaan, ***Apakah pernah terjadi kendala dalam kerja sama dengan pemasok? Jika ya, seperti apa bentuk kendala tersebut dan bagaimana cara penyelesaiannya?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pernah, salah satunya saat pemasok tidak bisa memenuhi permintaan karena bahan baku mereka juga terbatas. Ada juga situasi ketika harga barang tiba-tiba naik, dan kami harus berdiskusi ulang soal volume dan harga pembelian. Dalam situasi seperti ini, kami biasanya mencari alternatif pemasok lain atau melakukan negosiasi ulang. Syukurlah, sejauh ini hubungan dengan pemasok masih bisa dijaga dengan baik meskipun ada tantangan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kendala kerja sama dengan pemasok memang terjadi, namun UD. Gemilang mampu menghadapinya melalui negosiasi dan mencari alternatif pemasok lain jika diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kendala kerja sama dengan pemasok memang terjadi, namun UD. Gemilang mampu menghadapinya melalui negosiasi dan mencari alternatif pemasok lain jika diperlukan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan yang sama dengan pertanyaan, ***Apakah pernah terjadi kendala dalam kerja sama dengan pemasok? Jika ya, seperti apa bentuk kendala tersebut dan bagaimana cara penyelesaiannya?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pernah, salah satunya saat pemasok tidak bisa memenuhi permintaan karena bahan baku mereka juga terbatas. Ada juga situasi ketika harga barang tiba-tiba naik, dan kami harus berdiskusi ulang soal volume dan harga pembelian. Dalam situasi seperti ini, kami biasanya mencari

alternatif pemasok lain atau melakukan negosiasi ulang. Syukurlah, sejauh ini hubungan dengan pemasok masih bisa dijaga dengan baik meskipun ada tantangan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kendala kerja sama dengan pemasok memang terjadi, namun UD. Gemilang mampu menghadapinya melalui negosiasi dan mencari alternatif pemasok lain jika diperlukan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan yang sama dengan pertanyaan, ***Bagaimana pengaruh kondisi cuaca dan transportasi di Kota Gunungsitoli terhadap kelancaran pasokan barang?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Secara umum, kondisi cuaca dan transportasi memang sangat berpengaruh terhadap kelancaran pasokan barang ke toko kami. Kalau cuaca bagus dan kapal pengangkut barang dari Medan atau Sibolga tiba sesuai jadwal, pengiriman bisa berjalan lancar. Namun, kalau cuaca buruk, seperti angin kencang atau gelombang tinggi, pengiriman bisa tertunda beberapa hari, bahkan sampai satu minggu. Transportasi darat juga kadang terkendala jika ada kerusakan jalan. Walaupun begitu, kami sudah terbiasa mengantisipasi situasi ini dengan cara menyimpan stok cadangan untuk produk-produk yang paling laku”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Cuaca dan transportasi sangat memengaruhi kelancaran pasokan, namun bisa diantisipasi dengan penyimpanan stok cadangan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan yang sama dengan pertanyaan, ***Bagaimana dampak dari ketidakseimbangan stok terhadap kelangsungan operasional bisnis dan kepuasan pelanggan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Ketidakseimbangan stok, seperti kehabisan barang tertentu, tentu berdampak pada operasional toko. Pelanggan kadang kecewa kalau barang yang mereka cari tidak tersedia, apalagi jika itu barang yang sedang mereka butuhkan segera. Kami berusaha memberikan solusi dengan sistem pemesanan, tapi tidak semua pelanggan mau menunggu. Dari sisi usaha, ketidakseimbangan stok bisa membuat penjualan

menurun sementara waktu. Namun di sisi lain, ini juga menjadi pelajaran bagi kami untuk lebih cermat membaca tren kebutuhan pelanggan agar tidak terjadi penumpukan barang yang kurang laku”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Ketidakseimbangan stok berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan penjualan, tapi juga memberi peluang untuk evaluasi strategi stok.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan yang sama dengan pertanyaan, ***Menurut Bapak/Ibu, strategi apa yang paling efektif untuk menjamin persediaan stok perabotan secara berkelanjutan di masa mendatang?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, strategi paling efektif adalah menjaga hubungan baik dengan pemasok dan mempercepat proses pemesanan saat stok mulai menipis. Kami juga harus rutin memantau barang yang paling cepat laku agar bisa lebih fokus dalam pengadaan. Selain itu, memperbaiki sistem pencatatan stok juga penting agar kami tidak terlambat mengetahui produk mana yang hampir habis. Tapi memang tantangannya tetap ada, seperti prediksi permintaan yang kadang tidak sesuai harapan, jadi strategi ini masih terus kami kembangkan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Strategi menjaga hubungan dengan pemasok dan pemantauan stok secara rutin adalah kunci untuk menjamin persediaan barang, meskipun tantangan tetap ada.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo, (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Seberapa sering terjadi kekurangan atau kelebihan stok barang, dan bagaimana cara menanganinya?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kekurangan atau kelebihan stok tidak terlalu sering terjadi, karena kami selalu memantau stok dengan mencatat keluar masuk barang secara rutin. Namun, kadang-kadang memang ada beberapa jenis barang yang cepat habis karena permintaan tinggi, dan ada juga barang yang menumpuk karena kurang laku. Biasanya, kalau stok

menumpuk, kami menunda pemesanan ulang. Untuk barang yang cepat habis, kami berkoordinasi dengan pemilik untuk segera melakukan pemesanan tambahan”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kekurangan stok masih terjadi, terutama kalau pengiriman dari pemasok terlambat. Kelebihan stok juga bisa terjadi karena barang yang dipesan tidak langsung laku atau karena prediksi permintaan tidak tepat. Kami hanya bisa melaporkan kondisi stok ke bagian gudang dan pemilik supaya bisa diambil keputusan lebih lanjut, tapi kadang proses ini agak lambat karena masih manual”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kekurangan dan kelebihan stok masih terjadi, walaupun bagian gudang mengklaim adanya pemantauan rutin. Faktor keterlambatan distribusi dan kesalahan prediksi permintaan turut memperparah kondisi ini. Perlu adanya sistem pemantauan stok yang lebih akurat dan terintegrasi.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam menyimpan dan mendistribusikan barang ke pelanggan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kendala utama dalam penyimpanan biasanya karena keterbatasan ruang gudang. Kalau barang datang dalam jumlah besar, kami kesulitan menata dan menyimpan secara rapi. Selain itu, kadang ada barang yang cepat rusak kalau tidak disimpan dengan benar, terutama barang berbahan kayu yang sensitif terhadap kelembaban”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli)

dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Untuk distribusi, masalah sering terjadi pada armada pengangkut. Kadang kendaraan tidak tersedia saat dibutuhkan, atau kondisi jalan yang rusak menyebabkan pengiriman terlambat. Selain itu, kalau hujan deras, proses distribusi bisa tertunda”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Penyimpanan terkendala oleh kapasitas gudang, sementara distribusi terhambat oleh logistik dan cuaca. Diperlukan penataan gudang yang lebih efisien serta sistem distribusi yang lebih siap menghadapi kendala lapangan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo , (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Apa saja faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang ke UD. Gemilang?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Biasanya keterlambatan terjadi karena pihak pemasok lambat dalam memproses pesanan. Kadang juga karena mereka kehabisan stok di gudang mereka. Kalau pengiriman menggunakan jalur laut, faktor cuaca juga sangat berpengaruh”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut kami, selain faktor dari luar seperti cuaca dan keterlambatan dari pemasok, keterlambatan juga kadang terjadi karena proses pemesanan di internal toko agak lambat. Kadang keputusan pemesanan tidak langsung diambil walau stok sudah menipis, sehingga barang baru dipesan saat sudah habis”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Faktor eksternal seperti cuaca dan keterlambatan pemasok menjadi penyebab utama keterlambatan

pengiriman, namun faktor internal seperti keterlambatan dalam pemesanan juga perlu dibenahi untuk mempercepat proses pengadaan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Bagaimana kebijakan UD. Gemilang dalam menangani barang yang rusak atau tidak laku di gudang?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Barang yang rusak biasanya kami pisahkan dan dilaporkan ke pemilik. Ada yang diperbaiki jika memungkinkan, tapi kalau sudah tidak bisa dipakai, kami singkirkan. Barang yang tidak laku kadang dijual dengan harga diskon agar cepat habis. Kami juga rutin mengecek kondisi barang agar tidak menumpuk terlalu lama”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Setahu kami, belum ada prosedur yang baku dalam menangani barang rusak atau tidak laku. Kadang barang tetap dibiarkan di gudang sampai bertahun-tahun. Menurut kami, harus ada kebijakan yang lebih jelas, misalnya program cuci gudang atau lelang agar tidak memenuhi ruang”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Ada upaya penanganan barang rusak dan tidak laku, tapi belum berjalan secara sistematis dan konsisten. Dibutuhkan kebijakan yang lebih jelas dan terjadwal agar barang tidak menumpuk dan menimbulkan kerugian.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo , (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah pernah terjadi kesalahan dalam pencatatan stok? Jika ya, bagaimana cara mengatasinya?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pernah terjadi, terutama ketika pencatatan masih dilakukan manual. Kadang barang sudah keluar tapi belum dicatat. Kami biasanya melakukan pengecekan ulang secara berkala untuk menyesuaikan data. Sekarang sudah mulai dibantu dengan aplikasi sederhana untuk mengurangi kesalahan”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kesalahan pencatatan cukup sering kami temui, misalnya barang dianggap tersedia padahal sudah tidak ada. Hal ini membuat distribusi terganggu karena kami tidak bisa langsung mengirim. Kami berharap ada sistem stok yang bisa diakses bersama agar informasi lebih akurat”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kesalahan pencatatan masih terjadi akibat sistem manual. Perlu penerapan sistem digital yang terintegrasi agar data stok dapat diakses dan diperbarui oleh semua bagian dengan lebih akurat dan cepat.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada informan Bapak Niman Gulo (Bagian Gudang Perabotan UD. Gemilang Gunungsitoli) pada hari Senin, 30 Juni 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sistem pengelolaan stok saat ini dapat ditingkatkan agar lebih efisien?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut kami, sistem pengelolaan sudah cukup baik, hanya perlu ditambah alat bantu seperti barcode atau sistem komputerisasi yang lebih lengkap. Selain itu, pelatihan untuk staf gudang juga penting agar pengelolaan stok lebih teratur dan rapi”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Riski Eudia, (Bagian Distribusi UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kami melihat sistem pengelolaan stok masih lemah dari sisi koordinasi antarbagian. Informasi stok tidak selalu diperbarui secara real-time. Kami menyarankan agar ada sistem digital terpusat yang bisa digunakan bersama oleh bagian gudang, kasir, dan distribusi”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pengelolaan stok perlu ditingkatkan melalui digitalisasi dan koordinasi antardivisi. Dengan sistem terpusat dan pelatihan staf, pengelolaan bisa menjadi lebih efisien dan akurat.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan produk yang diinginkan karena stok habis? Jika ya, seberapa sering?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya pernah mengalami produk yang saya cari habis, tapi itu jarang terjadi. Biasanya hanya pada musim ramai seperti menjelang Natal atau Tahun Baru. Selebihnya, barang-barang yang saya butuhkan tersedia. Saya cukup puas karena kebanyakan stok selalu ada. Meskipun begitu, saya berharap semua produk bisa tersedia kapan saja”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kadang saya kesulitan mendapatkan lemari atau rak yang saya inginkan karena stok habis. Tapi staf di toko cukup ramah dan menawarkan solusi seperti pre-order. Jadi, walau stok habis, saya tetap merasa terbantu. Namun, kalau bisa, barang yang laris jangan sampai kosong. Itu bisa mengurangi kenyamanan belanja”.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Iya, saya cukup sering kecewa karena produk yang saya cari tidak tersedia. Misalnya saat saya butuh kasur lipat, ternyata sudah habis. Saya harus cari ke toko lain. Harusnya UD. Gemilang bisa lebih cepat

isi ulang stoknya. Saya harap ke depan mereka lebih siap menghadapi lonjakan permintaan”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa sebagian besar konsumen pernah mengalami kesulitan karena stok habis, meskipun frekuensinya tidak terlalu sering. Mereka tetap merasa cukup terbantu dengan sikap pelayanan toko, namun berharap ke depannya stok bisa lebih stabil dan lengkap.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Ketika stok barang yang diinginkan tidak tersedia, apa yang biasanya Bapak/Ibu lakukan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau barang tidak ada, saya biasanya menunggu sampai barang tersedia lagi. Saya sudah biasa belanja di sini dan cukup sabar. Kadang pihak toko juga kasih kabar kalau stok sudah masuk. Tapi akan lebih baik kalau bisa dipastikan kapan barangnya datang”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kalau saya, biasanya langsung pesan ke petugas toko. Mereka cukup responsif untuk mencatat permintaan saya. Tapi memang kadang menunggu agak lama. Walau begitu, saya tetap memilih UD. Gemilang karena sudah cocok dengan kualitas produknya.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya biasanya langsung cari di toko lain. Kalau sudah butuh, saya tidak bisa menunggu lama. UD. Gemilang bagus, tapi saya harap mereka bisa siapkan stok lebih baik supaya tidak kehilangan pelanggan yang butuh cepat. Saya lebih suka toko yang stoknya selalu siap”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa ada variasi dalam respons konsumen saat barang tidak tersedia. Beberapa memilih menunggu atau memesan, tapi ada juga yang memilih mencari ke tempat lain. Hal ini menunjukkan pentingnya kecepatan dan kejelasan informasi persediaan barang agar tidak kehilangan pelanggan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Apakah ada produk tertentu yang menurut Bapak/Ibu sering mengalami kehabisan stok? Jika ada, produk apa saja?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Biasanya rak plastik dan lemari pakaian cepat habis. Mungkin karena banyak yang butuh dan harganya terjangkau. Saya sih paham, tapi semoga toko bisa lebih cepat restok barang-barang seperti itu. Karena produk itu sangat dibutuhkan di rumah tangga”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Produk yang sering kosong itu biasanya kasur dan kursi plastik. Apalagi kalau menjelang hari besar. Kadang saya harus datang dua kali ke toko. Saya harap manajemen toko bisa antisipasi lebih baik saat musim ramai supaya stok cukup.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya sering lihat rak dan lemari dari kayu cepat habis, dan lama diisi ulang. Saya pernah tiga kali ke toko dan barang belum tersedia. Hal seperti ini bikin pelanggan kecewa. Toko sebaiknya lebih sigap dan rajin memantau barang mana yang cepat habis”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa produk seperti rak, lemari, kursi, dan

kasur sering mengalami kehabisan stok. Para konsumen berharap agar toko bisa lebih sigap dalam memantau barang-barang favorit yang cepat laku agar tidak terjadi kekosongan terlalu lama.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Faktor apa yang paling penting bagi Bapak/Ibu dalam memilih toko perabotan?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Bagi saya, yang paling penting adalah persediaan stok. Saya senang kalau barang yang saya cari langsung tersedia tanpa harus menunggu. UD. Gemilang cukup baik dalam hal itu. Barang-barangnya lengkap dan cepat diambil. Itu yang membuat saya sering belanja di sana”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya memilih toko berdasarkan kualitas barang dan harga yang sesuai. Kalau stok lengkap itu bagus, tapi kalau harganya tinggi, saya tetap akan mempertimbangkan toko lain. UD. Gemilang sudah cukup bagus, tapi kadang harga masih bisa dibandingkan.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Bagi saya, pelayanan lebih penting. Walau barang lengkap, tapi kalau pelayanan kurang ramah atau tidak membantu, saya malas datang. Di UD. Gemilang sudah lumayan, tapi saya berharap stafnya lebih perhatian ke pelanggan”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa konsumen mempertimbangkan berbagai faktor saat memilih toko perabotan, seperti persediaan stok, kualitas barang, harga, dan pelayanan. UD. Gemilang dinilai cukup baik, namun tetap ada ruang untuk perbaikan dalam pelayanan dan penyesuaian harga.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Sejauh mana kepuasan Bapak/Ibu terhadap persediaan stok dan kemudahan mendapatkan barang di UD. Gemilang?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya cukup puas karena hampir semua barang yang saya butuhkan tersedia di UD. Gemilang. Kalau pun stok habis, biasanya tidak lama langsung diisi kembali. Proses pembeliannya juga mudah dan cepat. Pelayanannya ramah. Jadi saya nyaman berbelanja di sana”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Secara umum saya puas, tapi kadang ada barang yang saya butuhkan tidak tersedia. Saya harus menunggu atau mencari di tempat lain. Tapi mereka kadang menawarkan pemesanan. Kalau sistemnya bisa lebih cepat, pasti lebih bagus.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya merasa masih kurang puas. Beberapa kali saya datang, barang yang saya cari tidak tersedia. Kadang juga tidak ada kepastian kapan barangnya masuk. Saya harap mereka bisa lebih cepat menanggapi kebutuhan pelanggan”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Tingkat kepuasan konsumen terhadap persediaan stok di UD. Gemilang tergolong cukup baik, namun masih ditemukan kekurangan dalam kecepatan pengisian ulang dan kepastian persediaan barang. Peningkatan sistem informasi dan pemesanan dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Bapak Pendi Aman Gulo, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli)

pada hari Rabu, 2 Juli 2025 pukul 13.00 WIB dengan pertanyaan, ***Menurut Bapak/Ibu, apa yang bisa dilakukan UD. Gemilang untuk meningkatkan persediaan stok agar pelanggan lebih puas?*** Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Mereka bisa terus menjaga kerja sama dengan pemasok agar barang tidak cepat habis. Kalau bisa, tambah jumlah stok barang yang cepat laku. Dengan begitu pelanggan tidak perlu khawatir kehabisan. Saya rasa toko ini punya potensi yang baik”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Intan Mendrofa, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, sebaiknya UD. Gemilang lebih sering mengecek barang apa yang paling dibutuhkan pelanggan. Sistem pencatatannya harus lebih rapi supaya tahu kapan harus restok. Selama ini cukup bagus, tapi bisa lebih ditingkatkan lagi.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada Informan Ibu Teti Susanti Duha, (Konsumen UD. Gemilang Kota Gunungsitoli) dengan pertanyaan dan waktu yang sama Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Saya menyarankan agar mereka menyediakan stok cadangan untuk produk-produk yang banyak dicari. Selain itu, mereka juga bisa membuka layanan online untuk cek persediaan barang. Itu akan memudahkan pelanggan sebelum datang ke toko”.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Konsumen menyarankan agar UD. Gemilang lebih proaktif dalam menjaga persediaan stok, terutama untuk barang-barang yang laris. Pengelolaan stok yang lebih teratur, pemantauan kebutuhan pelanggan, dan sistem layanan yang lebih modern dapat meningkatkan kepuasan pembeli.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Rantai Pasokan Yang Saat ini Diterapkan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli Dalam Menjaga Ketersediaan Stok Perabotan

UD. Gemilang merupakan salah satu toko perabotan terbesar di Kota Gunungsitoli yang telah beroperasi sejak tahun 2012. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, toko ini menerapkan sistem rantai pasokan yang bertujuan untuk menjaga stabilitas persediaan barang perabotan agar selalu tersedia bagi konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik toko, sistem rantai pasokan yang digunakan bersifat langsung, di mana pemesanan dilakukan secara rutin kepada pemasok dari Medan, Surabaya, dan kadang Jakarta, tergantung jenis produk dan persediaannya. Pemilik juga mengakui bahwa ia tidak hanya mengandalkan satu pemasok, melainkan bekerja sama dengan beberapa mitra untuk menghindari risiko keterlambatan pasokan.

Dalam kegiatan operasionalnya, UD. Gemilang mengandalkan transportasi laut dan darat sebagai jalur utama distribusi barang. Menurut keterangan pemilik, setiap pengiriman biasanya memakan waktu antara 5 hingga 14 hari, tergantung kondisi cuaca dan persediaan kapal pengangkut. Untuk mengatasi keterlambatan, toko ini menerapkan sistem stok pengaman (*buffer stock*) bagi produk-produk yang memiliki permintaan tinggi seperti lemari plastik, rak serbaguna, dan kasur. Strategi ini penting karena rantai pasokan yang tidak fleksibel dapat menyebabkan kekosongan barang dan penurunan kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan teori Chopra dan Meindl (2021), yang menyatakan bahwa *buffer stock* merupakan salah satu solusi dalam mengurangi risiko dalam rantai pasokan yang rentan terhadap keterlambatan distribusi.

Pengelolaan Persediaan di UD. Gemilang masih dilakukan secara semi-manual, yaitu dengan mencatat keluar-masuk barang melalui sistem pembukuan dan spreadsheet. Salah satu staf toko yang diwawancarai menyebutkan bahwa mereka mengecek stok minimal sekali dalam seminggu, terutama untuk barang-barang dengan perputaran cepat. Meski belum sepenuhnya terkomputerisasi, sistem ini dianggap cukup efektif

oleh pemilik karena dapat membantu memonitor persediaan barang secara berkala. Namun demikian, beberapa kekurangan juga masih dirasakan, seperti adanya keterlambatan pencatatan dan kurang akuratnya data Persediaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Heizer *et al.* (2020), yang menekankan pentingnya digitalisasi dalam rantai pasokan untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi manajemen stok.

Dari hasil wawancara dengan konsumen, diketahui bahwa sebagian besar pelanggan merasa cukup puas dengan persediaan produk di UD. Gemilang. Mereka menyebutkan bahwa toko ini relatif lengkap dan barang-barangnya mudah ditemukan dibandingkan toko lain. Namun, beberapa konsumen juga mengeluhkan tentang persediaan barang tertentu yang sering habis, seperti meja belajar, kursi plastik, dan rak dapur. Salah satu pelanggan bahkan menyebut bahwa ia harus menunggu satu hingga dua minggu untuk mendapatkan barang yang diinginkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem rantai pasokan berjalan, terdapat ketidakseimbangan antara permintaan dan pasokan untuk jenis produk tertentu.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak UD. Gemilang memberikan solusi berupa sistem pre-order. Konsumen dapat memesan barang yang tidak tersedia, lalu pihak toko akan segera memasukkannya dalam daftar pembelian berikutnya. Pemilik toko mengaku bahwa sistem ini membantu mempertahankan loyalitas pelanggan karena mereka merasa dilayani dengan baik meskipun harus menunggu. Dalam teori yang dikemukakan oleh Christopher (2016), pendekatan responsif terhadap permintaan pelanggan seperti pre-order merupakan bentuk fleksibilitas dalam rantai pasokan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkecil dampak dari keterlambatan pasokan.

UD. Gemilang juga secara aktif menjalin komunikasi dengan pemasok guna menjaga hubungan bisnis yang baik. Komunikasi ini tidak hanya terkait pesanan, tetapi juga mencakup informasi tentang tren pasar dan produk baru yang sedang diminati. Menurut pemilik toko, komunikasi yang lancar dengan pemasok menjadi salah satu kunci dalam

menjaga kestabilan stok. Ini sejalan dengan pendapat Ivanov *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa kolaborasi dan komunikasi yang efektif antara pelaku rantai pasokan dapat meningkatkan ketahanan dan adaptabilitas sistem logistik terutama dalam menghadapi kondisi pasar yang dinamis.

Namun, tantangan tetap ada, terutama ketika terjadi gangguan transportasi seperti cuaca buruk atau keterlambatan kapal. Dalam kondisi tersebut, pengiriman barang bisa tertunda hingga dua minggu lebih. Hal ini menyebabkan beberapa produk mengalami kekosongan sementara di toko. Pemilik mengakui bahwa kondisi geografis dan ketergantungan pada jalur laut membuat mereka rentan terhadap gangguan logistik. Menurut Zhang *et al.* (2023), sistem rantai pasokan yang tangguh perlu memiliki alternatif rute distribusi dan diversifikasi pemasok agar tidak terlalu bergantung pada satu jalur pengiriman saja.

Pentingnya perencanaan permintaan (*demand planning*) juga menjadi perhatian dalam rantai pasokan UD. Gemilang. Perencanaan ini masih dilakukan berdasarkan pengalaman dan pengamatan langsung terhadap pola pembelian pelanggan. Salah satu karyawan bagian pencatatan menyebutkan bahwa mereka memperkirakan kebutuhan barang berdasarkan bulan-bulan ramai seperti menjelang tahun ajaran baru dan hari besar keagamaan. Hal ini selaras dengan konsep yang disampaikan oleh Stadler *et al.* (2020), bahwa perencanaan permintaan yang akurat memerlukan data historis dan tren pasar yang konsisten agar perusahaan dapat menjaga persediaan barang dengan lebih tepat waktu.

Meskipun banyak upaya telah dilakukan, pemilik toko mengakui bahwa sistem manajemen rantai pasokan mereka masih bisa ditingkatkan, terutama dalam hal penggunaan teknologi. Saat ini, belum ada sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) atau aplikasi khusus yang digunakan untuk memantau dan mengelola stok secara real time. Jika ke depannya ada dukungan teknologi, maka rantai pasokan akan lebih terintegrasi dan responsif. Menurut Gunasekaran *et al.* (2019), digitalisasi dan teknologi informasi adalah fondasi utama dalam mewujudkan rantai pasokan yang efisien, cepat, dan minim kesalahan.

4.3.2 Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Ketidakseimbangan Dalam Ketersediaan Stok Perabotan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli

Salah satu faktor utama penyebab ketidakseimbangan stok adalah kurangnya perencanaan Persediaan yang berbasis data. Menurut hasil wawancara dengan pihak toko, proses pencatatan keluar-masuk barang masih dilakukan secara manual, meskipun beberapa pencatatan mulai dialihkan ke sistem sederhana berbasis Excel. Tanpa sistem prediksi permintaan yang akurat, toko sulit memperkirakan produk mana yang akan cepat habis, sehingga sering kali kehabisan stok pada produk-produk dengan permintaan tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Chopra dan Meindl (2020) yang menyatakan bahwa perencanaan yang buruk akan mengakibatkan kesenjangan antara permintaan aktual dan stok yang tersedia.

Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah keterbatasan dalam rantai distribusi. Dari hasil wawancara dengan pemilik toko, diketahui bahwa sebagian besar produk perabotan didatangkan dari luar pulau, seperti dari Medan atau Pekanbaru. Pengiriman barang memerlukan waktu antara 1 sampai 2 minggu, tergantung pada cuaca dan kondisi transportasi laut. Jika terjadi gangguan dalam proses pengiriman, otomatis stok di toko menjadi terganggu. Hal ini dikuatkan oleh teori dari Waters (2021) yang menjelaskan bahwa ketergantungan pada satu sumber logistik dan waktu pengiriman yang panjang akan menambah risiko dalam kestabilan rantai pasokan.

Ketidaksesuaian antara permintaan dan pasokan juga dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi antara penjual dan konsumen. Berdasarkan wawancara, beberapa pelanggan mengatakan bahwa mereka tidak diberi kepastian kapan stok barang akan tersedia kembali. Tidak adanya sistem informasi yang transparan membuat pelanggan ragu dan merasa kurang puas. Ini menunjukkan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mengelola hubungan dengan pelanggan (*Customer Relationship Management/CRM*). Menurut Laudon dan Laudon (2022), pemanfaatan

sistem informasi sangat penting untuk memperkuat transparansi dalam manajemen rantai pasokan dan mempercepat respon terhadap kebutuhan konsumen.

Masalah prediksi permintaan juga menjadi faktor penyebab ketidakseimbangan stok. UD. Gemilang belum menggunakan pendekatan berbasis data historis dan tren musiman dalam mengatur stok. Padahal, menurut Heizer *et al.* (2021), peramalan permintaan yang akurat sangat penting dalam supply chain management karena berfungsi sebagai dasar utama dalam pengambilan keputusan pengadaan barang. Tanpa peramalan yang tepat, toko akan mengalami either overstock atau stock-out, dua kondisi yang sama-sama merugikan baik dari sisi biaya maupun kepuasan pelanggan.

Faktor internal seperti keterbatasan ruang penyimpanan juga disebutkan oleh pihak manajemen sebagai salah satu kendala. Gudang yang tersedia di toko cukup terbatas, sehingga mereka tidak bisa menyimpan stok dalam jumlah besar. Hal ini membuat toko lebih memilih menyimpan stok dalam jumlah minimal untuk menghindari penumpukan. Namun strategi ini memiliki risiko besar apabila terjadi lonjakan permintaan secara tiba-tiba. Pendapat ini sejalan dengan teori Rushton *et al.* (2022), yang menyatakan bahwa manajemen gudang dan layout penyimpanan sangat mempengaruhi efektivitas pengelolaan stok.

Faktor internal lainnya yang ditemukan di UD. Gemilang Kota Gunungsitoli adalah masih terbatasnya persediaan sumber daya listrik, yang menjadi salah satu kendala utama dalam proses produksi. Keterbatasan ini menyebabkan operasional mesin produksi tidak dapat berjalan secara optimal, terutama pada saat terjadi pemadaman listrik atau tegangan yang tidak stabil. Akibatnya, produktivitas menurun, waktu produksi menjadi lebih lama, dan target produksi pun sulit dicapai. Hal ini menunjukkan bahwa keberlangsungan dan efisiensi proses produksi di UD. Gemilang sangat bergantung pada pasokan listrik yang memadai dan stabil.

Kondisi ekonomi lokal juga turut mempengaruhi pola pembelian masyarakat yang tidak stabil. Menurut hasil wawancara, terdapat bulan-bulan tertentu di mana permintaan meningkat drastis, misalnya menjelang Natal atau Tahun Baru. Namun karena tidak adanya strategi stok musiman, toko sering kali kewalahan memenuhi permintaan tersebut. Dalam konteks ini, Christopher (2020) menjelaskan bahwa fleksibilitas dalam supply chain sangat diperlukan untuk menyesuaikan kapasitas dengan perubahan pola konsumsi pasar yang bersifat dinamis dan musiman.

Selain itu, variasi produk yang terlalu banyak juga menyulitkan toko dalam mengatur stok. Terdapat puluhan jenis produk dengan warna, ukuran, dan bentuk yang berbeda. Akibatnya, toko sering kewalahan untuk mengelola semuanya dalam waktu bersamaan. Salah satu pelanggan mengatakan bahwa produk seperti lemari plastik dan rak sering kali habis karena permintaannya tinggi, tetapi stoknya sedikit. Teori dari Kotler dan Keller (2021) menyatakan bahwa dalam pemasaran ritel, fokus pada produk unggulan (*core product focus*) lebih efektif daripada mencoba menyimpan semua jenis produk dalam jumlah terbatas.

Sikap konsumen yang semakin selektif juga mempengaruhi ketidakseimbangan stok. Konsumen saat ini lebih cermat dalam memilih produk, baik dari segi harga, kualitas, maupun model. Dari hasil wawancara, beberapa konsumen mengaku lebih memilih menunggu produk favorit daripada membeli alternatif yang tersedia. Hal ini menjadi tantangan bagi toko untuk mengidentifikasi produk prioritas dan menyusunnya berdasarkan segmentasi konsumen. Menurut Grant (2020), pemahaman terhadap perilaku konsumen adalah dasar penting dalam manajemen rantai pasokan yang berbasis pelanggan.