

## ABSTRAK

PT. Busana Mas Surabaya adalah perusahaan pakaian bertaraf nasional. Tuntutan konsumen terhadap kualitas, harga, ketepatan pengiriman dan ketersediaan produk semakin meningkat. Hal tersebut dapat dicapai dengan *Supply Chain Management*. Namun kurangnya koordinasi dan integrasi dalam *supply chain* seringkali menimbulkan keterlambatan dalam proses pemenuhan permintaan pada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan proses pemenuhan permintaan pada PT. Busana Mas Surabaya.

Berdasarkan hasil analisis data *in depth interview*, proses pemenuhan permintaan pada PT. Busana Mas Surabaya dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah pencatatan pesanan yang datang dari ritel, Setelah itu menyalurkan data produk yang dipesan kepada gudang penyimpanan produk. Hasil pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan metode *in depth interview*, terdapat sebanyak 40% perusahaan mengalami kehabisan barang persediaan atau *stock out* yang disebabkan oleh berbagai macam faktor. Sehingga adanya *stock out* menyebabkan tertundanya pemenuhan permintaan yang dipesan oleh ritel.

Selanjutnya, melalui analisis diagram *fishbone ishikawa*, dapat diidentifikasi akar permasalahan penyebab terjadinya keterlambatan proses pemenuhan permintaan yaitu *Environment, materias, method, machine*, dan *manpower* yang menyebabkan terlambatnya proses produksi dan proses distribusi barang jadi. Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk mengurangi keterlambatan proses pemenuhan permintaan antara lain adalah membuat metode peramalan produksi, mengganti metode *make to order* yang digunakan oleh perusahaan menjadi metode *make to stock.*, mengadakan pelatihan bagi karyawan agar produk cacat dapat diminimalisasikan, merekrut sumber daya manusia yang lebih kompeten atau lebih berpengalaman dalam bidang industri tekstil, memilih *supplier* yang lebih baik dan menentukan *supplier* cadangan, mengadakan penjadwalan perbaikan dan perawatan mesin produksi secara teratur, melebarkan gudang dan melakukan penataan gudang secara rapi.

**Kata kunci : *Supply Chain Management, order fulfillment process, diagram fishbone ishikawa, distribusi, proses produksi.***