UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Rantai Nilai Dan ICT Capability Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Ritel Studi Kasus Toserba Mulia**
Renette Ersti, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
**Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# DAFTAR ISI

Lembar Judul ..... i

Lembar Pengesahan ..... ii

Lembar Pernyataan ..... iii

Kata Pengantar ..... iv

Daftar Isi ..... vii

Daftar Tabel ..... x

Daftar Gambar ..... xi

Daftar Lampiran ..... xii

Intisari ..... xiii

Abstract ..... xiv

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 9

1.3 Pertanyaan Penelitian ..... 10

1.4 Tujuan Penelitian ..... 11

1.5 Manfaat Penelitian ..... 11

1.6 Lingkup Penelitian ..... 12

1.7 Sistematika Penulisan ..... 13

BAB II LANDASAN TEORI ..... 15

2.1 Keunggulan Kompetitif ..... 15

2.2 Analisis Rantai Nilai ..... 18

2.3 Analisis ICT Capability ..... 23

2.4 Analisis Building Blocks of Competitive Advantage ..... 26

2.5 Kerangka Penelitian ..... 31

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Rantai Nilai Dan ICT Capability Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Ritel Studi Kasus Toserba Mulia**
Renette Ersti, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
**Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

BAB III METODA PENELITIAN ..... 33
3.1 Desain Penelitian ..... 33
3.2 Data Penelitian ..... 35
3.3 Metoda Pengumpulan Data ..... 36
3.4 Instrumen Penelitian ..... 38
3.5 Metoda Analisis Data ..... 39
3.6 Profil Kasus ..... 41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 45
4.1 Analisis Rantai Nilai ..... 45
4.1.1 Inbound Logistics (Logistik Masuk) ..... 46
4.1.2 Operation (Operational) ..... 51
4.1.3 Outbound Logistics (Logistik ke Luar) ..... 57
4.1.4 Marketing and Sales (Pemasaran dan Penjualan) ..... 61
4.1.5 Service (Pelayanan) ..... 65
4.1.6 Procurement (Pengadaan) ..... 68
4.1.7 Technology Development (Pengembangan Teknologi) ..... 72
4.1.8 Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia) ... 74
4.1.9 Firm Infrastructure (Infrastruktur Perusahaan) ..... 79
4.2 Analisis ICT Capability ..... 81
4.2.1 Infrastruktur ICT ..... 81
4.2.2 Keterampilan ICT ..... 84
4.2.3 Proses ICT ..... 87
4.2.4 Budaya ICT ..... 90
4.2.5 Kebijakan ICT ..... 93
4.2.6 Strategi ICT ..... 97
4.2.7 Manajemen ICT ..... 99
4.2.8 Pengukuran ICT ..... 102
4.3 Analisis Building Blocks of Competitive Advantage ..... 104

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Rantai Nilai Dan ICT Capability Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Ritel Studi Kasus Toserba Mulia**
Renette Ersti, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
**Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

4.3.1 Inbound Logistic (Logistik ke Dalam) ..... 104
4.3.2 Operation (Operational) ..... 115
4.3.3 Outbound Logistic (Logistik ke Luar) ..... 122
4.3.4 Marketing and Sales (Pemasaran dan Penjualan) ..... 131
4.3.5 Service (Pelayanan) ..... 141
4.3.6 Procurement (Pengadaan) ..... 150
4.3.7 Technology Development (Pengembangan Teknologi) ..... 159
4.3.8 Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia) . 163
4.3.9 Firm Infrastructure (Infrastruktur Perusahaan) ..... 173
4.3.10 Infrastruktur ICT ..... 176
4.3.11 Keterampilan ICT ..... 182
4.3.12 Proses ICT ..... 184
4.3.13 Budaya ICT ..... 187
4.3.14 Kebijakan ICT ..... 190
4.3.15 Strategi ICT ..... 193
4.3.16 Manajemen ICT ..... 195
4.3.17 Pengukuran ICT ..... 195
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 202
5.1 Kesimpulan ..... 202
5.2 Saran ..... 204
Daftar Pustaka ..... 206