

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....   | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....  | iii  |
| HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS .....                                   | iv   |
| KATA PENGANTAR .....   | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....  | vi   |
| DAFTAR ISI .....   | viii |
| DAFTAR TABEL .....   | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xii  |
| INTISARI .....   | xiii |
| ABSTRACT .....   | xiv  |
| BAB I LATAR BELAKANG .....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 4    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                                      | 6    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....  | 6    |
| 1.5 Motivasi Penelitian .....  | 6    |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....   | 7    |
| 1.7 Kontribusi Penelitian .....                                      | 7    |
| 1.8 Ruang Lingkup Penelitian .....                                   | 8    |
| 1.9 Sistematika Penulisan .....                                      | 8    |
| BAB II LANDASAN KONSEPTUAL .....                                     | 10   |
| 2.1 <i>Start-Up</i> .....  | 10   |
| 2.2 Rantai Pasokan .....   | 11   |
| 2.3 Manajemen Rantai Pasokan .....                                   | 11   |
| 2.4 Model <i>Supply Chain Operations Reference</i> (SCOR) .....      | 12   |
| 2.5 Model <i>Supply Chain Operations Reference</i> (SCOR) Jasa ..... | 15   |
| 2.6 Analisis Kesenjangan .....                                       | 21   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                      | 23   |
| 3.1 Desain Penelitian .....  | 23   |
| 3.1.1 Sifat Penelitian .....   | 23   |
| 3.1.2 Jenis Penelitian .....   | 24   |
| 3.1.3 Unit Analisis Penelitian .....                                 | 25   |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 3.1.4  | Garis Waktu Penelitian .....   | 25 |
| 3.2    | Definisi Operasional .....   | 26 |
| 3.2.1  | <i>High Level Process</i> dalam Model <i>Supply Chain Operations Reference</i> (SCOR) Jasa .....               | 26 |
| 3.2.2  | <i>Second Level Process</i> dalam Model <i>Supply Chain Operations Reference</i> (SCOR) Jasa .....             | 28 |
| 3.2.3  | Analisis Kesenjangan.....  | 31 |
| 3.3    | Teknik Pengumpulan Data.....   | 32 |
| 3.3.1  | Observasi.....   | 32 |
| 3.3.2  | Wawancara Mendalam .....   | 32 |
| 3.3.3  | Studi Kepustakaan .....  | 35 |
| 3.4    | Validitas Data .....   | 35 |
| 3.5    | Realibilitas Data .....  | 36 |
| 3.6    | Metode Analisis Data.....  | 37 |
| 3.7    | Alur Penelitian.....   | 38 |
| BAB IV | HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....   | 43 |
| 4.1    | Profil Perusahaan.....   | 43 |
| 4.2    | Analisis Praktik Operasional Soedja UKM dengan <i>High Level Process</i> Model SCOR Jasa .....                 | 46 |
| 4.2.1  | Proses Perencanaan ( <i>Plan</i> ) Soedja UKM .....  | 46 |
| 4.2.2  | Proses Pengadaan ( <i>Source</i> ) Soedja UKM.....   | 49 |
| 4.2.3  | Proses Pengembangan ( <i>Develop</i> ) Soedja UKM.....   | 54 |
| 4.2.4  | Proses Penyesuaian ( <i>Adapt</i> ) Soedja UKM.....  | 57 |
| 4.2.5  | Proses Pengoperasian ( <i>Operate</i> ) Soedja UKM .....   | 59 |
| 4.2.6  | Proses Pemulihan ( <i>Recover</i> ) Soedja UKM .....   | 62 |
| 4.3    | Analisis Kesesuaian Pemetaan Rantai Pasokan Soedja UKM dengan <i>Second Level Process</i> Model SCOR Jasa..... | 63 |
| 4.3.1  | <i>Second Level Process</i> Pada Proses Perencanaan ( <i>Plan</i> ) Soedja UKM.....                            | 64 |
| 4.3.2  | <i>Second Level Process</i> Pada Proses Pengadaan ( <i>Source</i> ) Soedja UKM .....                           | 65 |
| 4.3.3  | <i>Second Level Process</i> Pada Proses Pengembangan ( <i>Develop</i> ) Soedja UKM.....                        | 67 |
| 4.3.4  | <i>Second Level Process</i> Pada Proses Penyesuaian ( <i>Adapt</i> ) Soedja UKM.....                           | 68 |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| 4.3.5  | <i>Second Level Process</i> Pada Proses Pengoperasian ( <i>Operate</i> ) |     |
| Soedja UKM.....  |  | 69  |
| 4.3.6  | <i>Second Level Proses</i> Pada Proses Pemulihan ( <i>Recover</i> )      |     |
| Soedja UKM.....  |  | 69  |
| 4.4  | Analisis Kesenjangan Operasional Soedja UKM.....                         | 70  |
| BAB V PENUTUP .....  |  | 72  |
| 5.1.   | Simpulan .....   | 72  |
| 5.2  | Keterbatasan Penelitian .....  | 74  |
| 5.3  | Saran untuk Penelitian Mendatang .....                                   | 75  |
| 5.4  | Implikasi Manajerial .....   | 75  |
| DAFTAR PUSTAKA .....   |  | 77  |
| LAMPIRAN .....   |  | 80  |
| Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....                                 |  | 80  |
| Lampiran 2 Transkrip Wawancara Pertama dengan Informan 1 .....       |  | 87  |
| Lampiran 3 Transkrip Wawancara Kedua dengan Informan 1.....          |  | 111 |
| Lampiran 4 Transkrip Wawancara dengan Informan 2.....                |  | 116 |
| Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Informan 3.....                |  | 127 |
| Lampiran 6 Hasil Pengkodean Wawancara dan Observasi .....            |  | 135 |
| Lampiran 7 Proposal Penawaran SOEMBER (Soedja UKM) .....             |  | 152 |
| Lampiran 8 Laman Pendaftaran Pekerja Lepas Soedja UKM.....           |  | 165 |
| Lampiran 9 Laman Beranda Pekerja Lepas Soedja UKM .....              |  | 166 |
| Lampiran 10 Laman Deskripsi Pekerjaan Pekerja Lepas Soedja UKM ..... |  | 169 |
| Lampiran 11 Nota Kesepahaman Soedja UKM.....                         |  | 178 |
| Lampiran 12 Laman Pendaftaran Klien Soedja UKM .....                 |  | 190 |
| Lampiran 13 Daftar Klien Soedja UKM .....                            |  | 191 |
| Lampiran 14 Laman Dasbor Admin Soedja UKM .....                      |  | 193 |
| Lampiran 15 Laman <i>Workplace</i> Soedja UKM .....                  |  | 194 |
| Lampiran 16 Laman <i>Task</i> dan <i>To Do List</i> Soedja UKM.....  |  | 195 |
| Lampiran 17 Logo PT Soember Djaya Masyarakat.....                    |  | 204 |
| Lampiran 18 Logo Soedja UKM .....                                    |  | 204 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Daftar Nama Informan .....   | 34 |
| Tabel 4.1 Daftar Nama Manajer Produk Soedja UKM.....   | 46 |
| Tabel 4.2 Komposisi Tim <i>Talent</i> Soedja UKM dan Deskripsi Pekerjaannya.....             | 53 |
| Tabel 4.3 Paket Penawaran Soedja UKM.....  | 55 |
| Tabel 4.4 Daftar Pertanyaan Analisis Bisnis Soedja UKM .....                                 | 57 |
| Tabel 4.5 Analisis Kesenjangan Antara Perencanaan dan Praktik Operasional<br>Soedja UKM..... | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Model <i>Supply Chain Operations Reference</i> (SCOR) Versi 10 .....                   | 13 |
| Gambar 2.2 Model <i>Supply Chain Operations Reference</i> (SCOR) Jasa.....                        | 16 |
| Gambar 3.1 Carta Alir Penelitian Pada Soedja UKM .....  | 40 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Soember Djaya Masyarakat.....                                   | 44 |
| Gambar 4.2 Rencana Rantai Pasokan Soedja UKM.....   | 48 |
| Gambar 4.3 Proses Perencanaan Rantai Pasokan Soedja UKM .....                                     | 49 |
| Gambar 4.4 Alur Pendaftaran Pekerja Lepas Soedja UKM.....   | 51 |
| Gambar 4.5 Proses Pengadaan Sumber Daya Manusia Soedja UKM.....                                   | 54 |
| Gambar 4.6 Alur Penyesuaian Produk Soedja UKM .....   | 59 |
| Gambar 4.7 Alur Pengoperasian Soedja UKM .....  | 62 |
| Gambar 4.8 Alur Pemulihan Jasa Soedja UKM.....  | 63 |
| Gambar 4.9 Pemetaan Model <i>Supply Chain Operations Reference</i> (SCOR) Jasa di Soedja UKM..... | 64 |