

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 Tinjauan Pustaka.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	7
2.3 Proses Bisnis.....	7
2.4 Manajemen Proses Bisnis (Business Process Management).....	7
2.5 Orientasi Proses Bisnis.....	7
2.6 Business Process Maturity.....	8
2.7 Business Process Orientation Maturity.....	8
2.8 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme.....	10
2.9 Alasan Pemilihan Metode.....	10

2.10 Penelitian Kualitatif.....	11
2.11 Penelitian Studi Kasus.....	11
2.11.1 Perencanaan Penelitian.....	12
2.11.2 Perancangan Penelitian.....	12
2.11.3 Persiapan Penelitian.....	13
2.11.4 Pengumpulan Data.....	14
2.11.5 Analisis Data.....	15
2.11.6 Pengujian Validitas Data.....	16
BAB 3 Metodologi Penelitian.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Tempat Penelitian.....	18
3.3 Tahapan Metodologi Penelitian.....	19
3.4 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	19
3.5 Studi Literatur.....	20
3.6 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	20
3.7 Pengumpulan Data.....	21
3.8 Observasi.....	21
3.9 Wawancara.....	21
3.10 Kuesioner.....	22
3.11 Validasi Data.....	22
BAB 4 PERANCANGAN PERSIAPAN.....	24
4.1 Penelitian Kualitatif.....	24
4.2 Penelitian Studi Kasus.....	24
4.2.1 Alur Penelitian.....	24
4.2.1.1 Perancangan Penelitian.....	25
4.2.1.2 Komponen Perancangan Penelitian.....	25

4.2.1.3 Pengukuran Kualitas Penelitian Studi Kasus.....	26
4.2.1.4 Perancangan Studi Kasus.....	27
4.2.2 Persiapan Penelitian.....	27
4.2.2.1 Wawancara.....	29
4.2.2.2 Penilaian Kuesioner.....	29
4.2.3 Pengumpulan Data.....	30
4.2.4 Analisis Data.....	30
BAB 5 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	31
5.1 Proses Pelaksanaan Penelitian.....	31
5.1.1 Pengumpulan Data.....	31
5.1.2 Waktu Pengumpulan Data.....	31
5.1.3 Hasil Wawancara.....	32
5.1.4 Gambaran Umum Studi Kasus.....	32
5.1.4.1 Rooftop Coffee and Eatery (Rooftop).....	33
5.1.4.1.1 Gambaran Umum UMKM Rooftop Coffee and Eatery.....	33
5.1.4.1.2 Latar Belakang Rooftop Coffe and Eatery.....	34
5.1.4.1.3 Proses Bisnis Rooftop Coffee and Eatery.....	34
5.1.4.2 Kin Coffee Plus Kitchen.....	35
5.1.4.2.1 Gambaran Umum UMKM Kin Coffe Plus Kitchen.....	35
5.1.4.2.2 Latar Belakang Kin Coffe Plus Kitchen.....	36
5.1.4.2.3 Proses Bisnis Kin Coffe Plus Kitchen.....	36
5.1.4.3 Eksistensi Kafe.....	36
5.1.4.3.1 Gambaran Umum UMKM Eksistensi Kafe.....	37
5.1.4.3.2 Latar Belakang Eksistensi Kafe.....	37
5.1.4.3.3 Proses Bisnis Eksistensi Kafe.....	37
5.1.4.4 Wellgrow Coffee and Kitchen.....	38

5.1.4.4.1	Gambaran Umum UMKM Wellgrow Coffee and Kitchen...	38
5.1.4.4.2	Latar Belakang Wellgrow Coffee and Kitchen.....	38
5.1.4.4.3	Proses Bisnis Wellgrow Coffee and Kitchen.....	39
5.2	Pengolahan Data.....	40
5.2.1	Penilaian Kematangan Proses Bisnis UMKM.....	40
5.2.2	Penilaian Kematangan Proses Bisnis Setiap Kasus.....	40
5.2.3	Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis Tiap Area.....	41
5.2.3.1	Pandangan Strategis (PS).....	42
5.2.3.2	Definisi dan Dokumentasi Proses (DDDP).....	42
5.2.3.3	Proses Pengukuran dan Pengelolaan (PPDP).....	42
5.2.3.4	Struktur Proses Organisasi (SPO).....	43
5.2.3.5	Manajemen Manusia (MM)	43
5.2.3.6	Proses Budaya Organisasi (PBO)	43
5.2.3.7	Orientasi Pasar (OP)	43
5.2.3.8	Pandangan Pemasok (PP)	44
5.2.4	Analisis Kematangan Proses Bisnis Tiap Kasus.....	44
5.2.4.1	Rooftop Coffee and Eatery.....	46
5.2.4.2	Kin Coffee Plus Kitchen.....	47
5.2.4.3	Eksistensi Kafe.....	47
5.2.4.4	Wellgrow Coffee and Kitchen.....	48
5.2.5	Penilaian Kesiapan Teknologi Informasi UMKM.....	48
5.2.5.1	Penilaian Kesiapan Teknologi Informasi Setiap Kasus.....	49
5.2.5.2	Analisis Kesiapan Teknologi Informasi Tiap Area.....	51
5.2.5.2.1	Infrastruktur TI.....	51
5.2.5.2.2	Penerapan TI.....	51
5.2.5.2.3	Sumber Daya TI.....	51

BAB 6 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
6.1 Analisis Tingkat Kematangan Proses Bisnis Setiap Kasus.....	53
6.2 Analisis Lintas Kasus.....	53
6.2.1 Kematangan Proses Bisnis Pada Seluruh UMKM.....	53
6.2.2 Penilaian Setiap Area dari Kematangan Proses Bisnis.....	55
6.2.2.1 Pandangan Strategis.....	55
6.2.2.2 Definisi dan Dokumentasi Proses.....	56
6.2.2.3 Proses Pengukuran dan Pengelolaan.....	57
6.2.2.4 Struktur Proses Organisasi.....	58
6.2.2.5 Manajemen Manusia.....	59
6.2.2.6 Proses Budaya Organisasi.....	60
6.2.2.7 Orientasi Pasar.....	60
6.2.2.8 Pandangan Pemasok.....	61
6.2.3 Kesiapan Teknologi Informasi pada Seluruh UMKM.....	62
6.2.4 Penilaian Setiap Area dari Kesiapan Teknologi Informasi.....	64
6.2.4.1 Infrastruktur TI.....	65
6.2.4.2 Penerapan TI.....	66
6.2.4.3 Sumber Daya TI.....	67
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
7.1 Kesimpulan.....	69
7.2 Saran.....	71
Daftar Pustaka.....	73
LAMPIRAN A – RUBRIK PENILAIAN.....	76
LAMPIRAN B – Kuesioner.....	99
B.1. Rooftop Coffee and Eatery.....	99
B.2. Kin Coffee Plus Kitchen.....	141

B.3. Eksistensi Kafe.....	181
B.4. Wellgrow Coffee and Kitchen.....	221