

**PERANCANGAN *ENTERPRISE ARCHITECTURE* PADA
RUMAH TENUN KP. BANDAR MENGGUNAKAN METODE
TOGAF ADM**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

WAN MULYANI EGUST. B

11653200339



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Ri

tate Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

sim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasa

LEMBAR PERSETUJUAN

PERANCANGAN *ENTERPRISE ARCHITECTURE* PADA RUMAH TENUN KP. BANDAR MENGGUNAKAN METODE TOGAF ADM

TUGAS AKHIR

Oleh:

WAN MULYANI EGUST. B

11653200339

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Juli 2021

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANCANGAN ENTERPRISE ARCHITECTURE PADA
RUMAH TENUN KP. BANDAR MENGGUNAKAN METODE
TOGAF ADM**

TUGAS AKHIR

Oleh:

WAN MULYANI EGUST. B

11653200339

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 02 Juli 2021

Pekanbaru, 02 Juli 2021

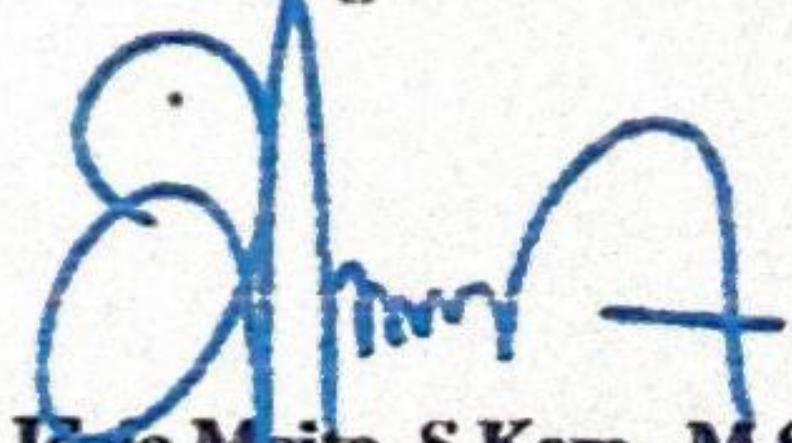
Mengesahkan,

Dekan



Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

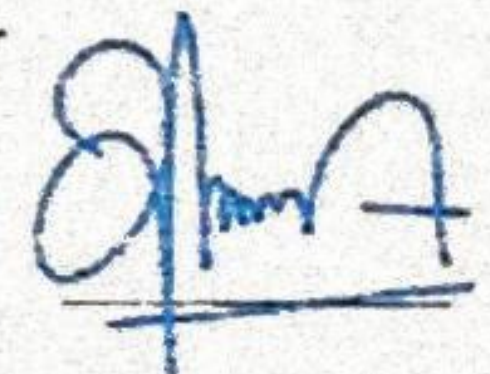
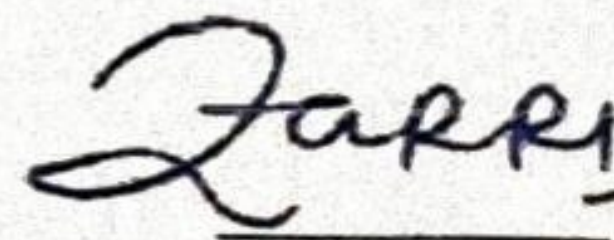
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.

Sekretaris : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Medyantiwi Rahmawati M, S.T., M.Kom.



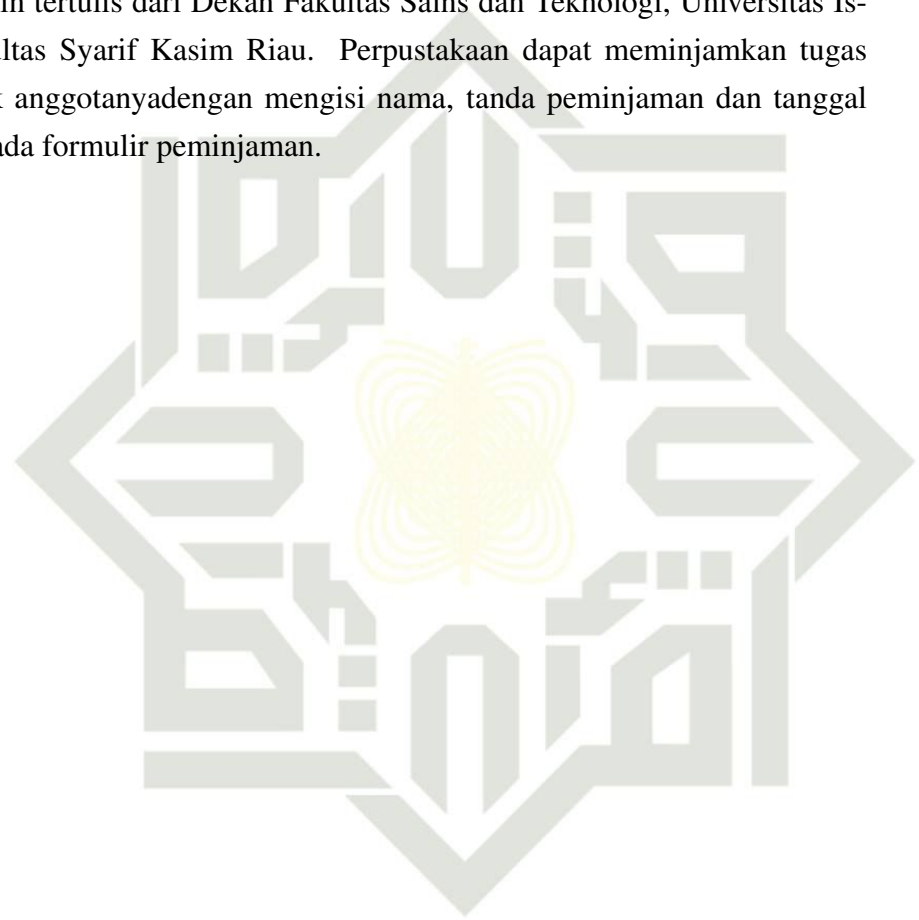
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas akhir ini terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi penutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti aturan serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atas penerbitan sebagian atau seluruh tugas akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan tugas akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal peminjaman pada formulir peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

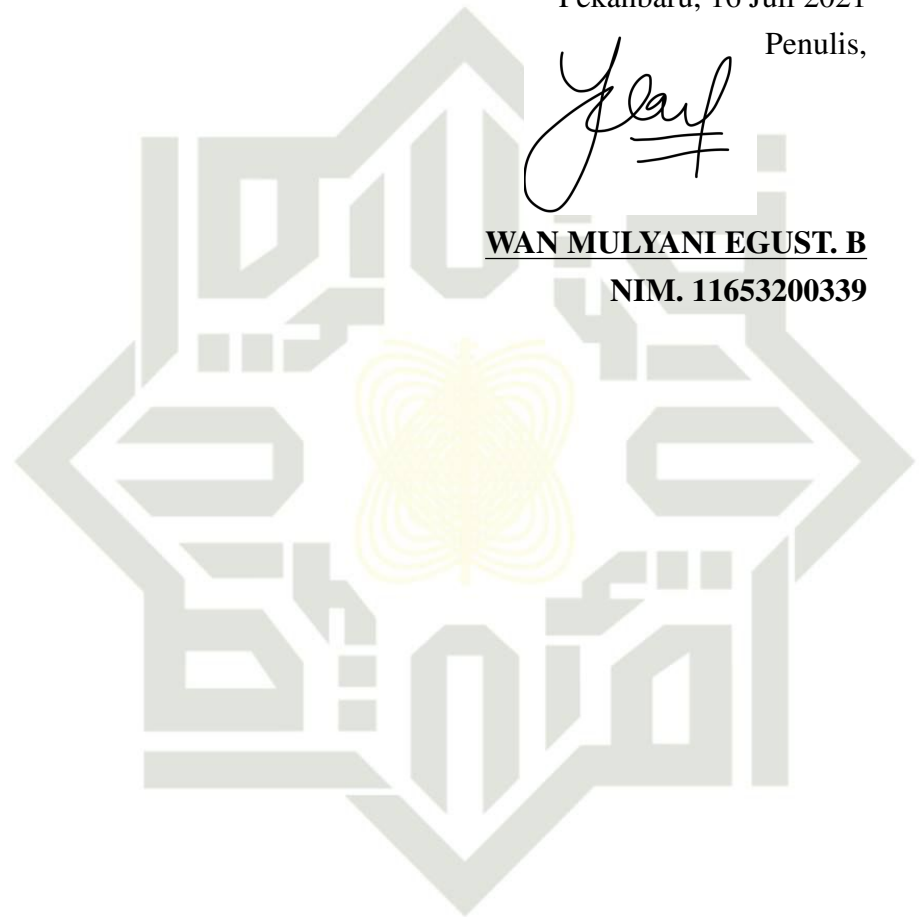
Pekanbaru, 16 Juli 2021

Penulis,



WAN MULYANI EGUST. B

NIM. 11653200339



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Ada 1 pepatah arab yang selalu saya ingat, yakni ”*Min ’alaamati al i’timaadi ’ala al ’amali nuqshaanu ar rajaa’i ’inda wujuudi az zalali*”. Pepatah ini telah dibahas secara rinci di Syarh Al- Hikam dan dijelaskan bahwa tanda seseorang bergantung pada perbuatan dan karyanya biasanya ia akan cenderung bersikap pesimis dan cepat menyerah ketika ia gagal. Pepatah ini juga mengajarkan kita bahwa apa yang kita capai saat ini bukan hanya berkat usaha kita saja, tapi ada faktor lainnya yang menjadi pendukung kesuksesan kita, bisa jadi itu doa kita kepada Allah yang setiap hari dilantunkan, doanya orang tua untuk anaknya, atau perbuatan baik kita kepada orang lain. Karena itu saya yakin, saya bisa sampai dititik ini berkat Allah dan dukungan dari keluarga, teman-teman saya dan orang-orang baik diluar sana yang telah mendoakan saya.

Bismillah, dengan ini saya persembahkan skripsi yang saya tulis. Saya harap ini akan menjadi pengingat buat saya agar saya bisa berusaha lebih keras lagi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah rabbi 'aalamiin, bersyukur atas nikmat yang telah diberikan sehingga akhirnya dengan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam tak lupa kita hanturkan buat junjungan alam, yakni Nabi Besar kita Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat yang telah membawa umatnya menuju jalan yang terang benderang akan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan pada jurusan Sistem Informasi fakultas sains dan teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul tugas akhir yang penulis bahas yaitu: **"Perancangan Enterprise Architecture pada Rumah Tenun Kp. Bandar Menggunakan Metode TOGAF ADM"**.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini penulis menemukan banyak kesulitan dan rintangan yang memberikan pelajaran tersendiri bagi penulis. Penulis menyadari bahwa terkadang ada banyak hal kecil yang orang lain lakukan yang bisa membuat kita bahagi dan tetap semangat menjalani hidup. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terkira kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
 - Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc.sebagai Ketua Program Studi Sistem Informatik sekaligus Pembimbing Tugas Akhir
 - Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom, M.Kom sebagai Pembimbing Akademik
- Kedua orang tua serta adik-adik saya, yang selalu memberi nasihat, dukungan, serta menjadi *moodbooster* kala menyelesaikan tugas akhir
- Sahabat seperjuangan, Nada Zai Monalisa, yang selalu menjadi teman terbaik mengerjakan tugas akhir dan selalu membawa *positive vibes*
- Teman-teman BEM Kabinet Langit Juang, khususnya Kementrian PSDM, Bang Dennis Herian Lase, Kintan Wulandari dan Muhammad Sani yang selalu menjadi teman dan penasihat terbaik dikala suka maupun duka
- Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2016, yang sudah menjadi rekan belajar sekaligus menjadi bagian dari memori masa kuliah
- Dan pihak lainnya yang berjasa dalam membantu mengerjakan tugas akhir saya.
- Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sem-

purna, serta masih banyak kekurangan baik dalam penulisan materi maupun dalam susunan bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan serta berguna bagi penulis maupun pembaca.

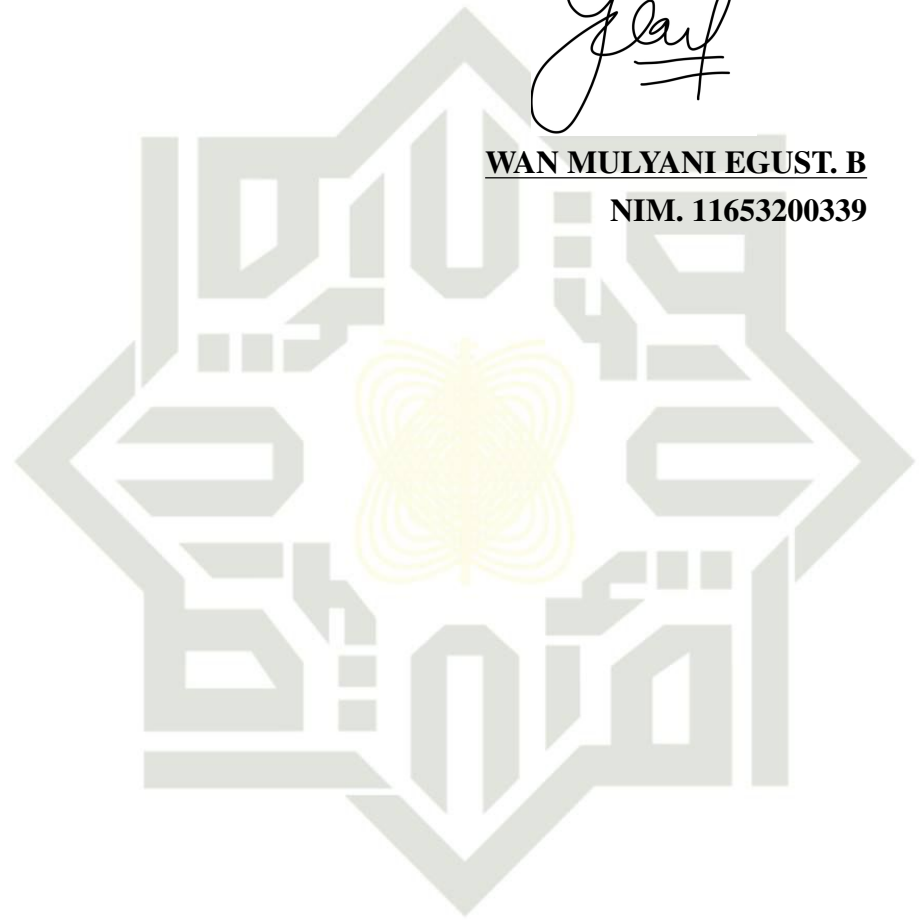
Pekanbaru, 16 Juli 2021

Penulis,



WAN MULYANI EGUST. B

NIM. 11653200339



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sim

nasa

PERANCANGAN *ENTERPRISE ARCHITECTURE* PADA RUMAH TENUN KP. BANDAR MENGGUNAKAN METODE TOGAF ADM

WAN MULYANI EGUST. B
NIM: 11653200339

Tanggal Sidang: 02 Juli 2021
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Transformasi digital merupakan suatu metode proses migrasi bisnis dari konvensional menjadi digital. Metode ini telah menjadi *trend* bagi organisasi dan perusahaan untuk meningkatkan nilai bisnis mereka. Pandemi COVID-19, yang telah memberi efek luar biasa pada berbagai sektor pun menjadi salah satu faktor pemicu dilakukannya transformasi digital. Usaha Kecil Mikro dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor perekonomian Indonesia yang terkena dampak paling parah, bahkan menurut data PSBB April 2020 tingkat kerugian eksportir mencapai 95,4%. Berbagai upaya untuk *survive* pun dilakukan, salah satunya ialah melakukan Transformasi Digital untuk menyelesaikan masalah bisnis mereka. Rumah Tenun Kp Bandar merupakan salah satu dari sekian banyak UMKM yang ada di Pekanbaru. Permasalahan umum yang sering terjadi pada UMKM yakni produk belum dikenal dengan baik, pengelolaan keuangan belum terstruktur, inovasi pembuatan produk serta bersaing dengan produk serupa. Namun untuk menerapkan transformasi digital tidaklah mudah. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan transformasi digital, seperti faktor manusia serta kurangnya sumberdaya yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk membuat model *enterprise architecture* yang sesuai untuk model bisnis UMKM menggunakan metode TOGAF ADM. Berdasarkan survey yang dilakukan Abramowicz mengenai pemanfaatan *Enterprise Architecture Management* (EAM) pada organisasi atau perusahaan berbasis UMKM, menjelaskan bahwa fase *Business Architecture* merupakan fase paling penting dalam TOGAF ADM karena difase inilah dilakukan pendefinisian tujuan bisnis yang menjadi fokus utama dari semua fase yang ada. Hasil dari penelitian ini berupa *Blueprint Company Specific*.

Kata Kunci: *Enterprise Architecture*, Transformasi Digital, UMKM

ENTERPRISE ARCHITECTURE DESIGN AT RUMAH TENUN KP. BANDAR USING TOGAF ADM METHOD

WAN MULYANI EGUST. B
NIM: 11653200339

Date of Final Exam: July 02th 2021
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Digital transformation is a method of business migration process from conventional to digital. This method has become a trend for organizations and companies to increase their business value. The COVID-19 pandemic, which has had a tremendous effect on various sectors, has also become one of the triggering factors for digital transformation. Small, Micro and Medium Enterprises (SMEs) are one of the most severely affected sectors of the Indonesian economy, even according to the April 2020 PSBB data, the loss rate for exporters reached 95.4%. Various efforts to survive were also made, one of which was to carry out Digital Transformation to solve their business problems. Rumah Tenun Kp. Bandar is the one of SMEs in Pekanbaru. The general problems that often occur are the several product is well unknown, the accounting isn't structured yet, product inovation and compete with the similar product. However to apply the digital transformation is not easy. There are many factors who can affect the process, for example lack of human resource, etc. This research aims to make a enterprise architecture model for SMEs using TOGAF ADM. Based on Abramowicz's survey about utilization of Enterprise Architecture Management (EAM) for SMEs, tell that Business Architecture Phase is the critical phase in the TOGAF ADM's model because in this phase the business goals are defined which are the main focus in the admission task. The result of this reaseach is Blueprint Company Specific.

Keywords: *Enterprise Architecture, Digital Transformation, Small Medium Enterprises (SMEs)*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR SINGKATAN	xx
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Transformasi Digital	5
2.2 Enterprise Architecture	6
2.3 TOGAF ADM	8
2.3.1 <i>Preliminary Phase</i>	8
2.3.2 <i>Phase A: Architecture Vision</i>	9
2.3.3 <i>Phase B: Business Architecture</i>	9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.4	<i>Phase C: Information System Architecture</i>	10
2.3.5	<i>Phase D: Technology Architecture</i>	10
2.4	Tools Perancangan Arsitektur	11
2.4.1	<i>Principle Catalog</i>	11
2.4.2	<i>Solution Concept</i>	11
2.4.3	<i>Business Service/Function/Process Catalog</i>	12
2.4.4	<i>Stakeholder Map Matrix</i>	12
2.4.5	<i>Role Catalog</i>	12
2.4.6	<i>Business Driver/Goal/Objective</i>	13
2.4.7	<i>Application/Data Matrix</i>	13
2.4.8	<i>Application Portfolio Catalog</i>	13
2.4.9	<i>Environment and Location Diagram</i>	13
2.4.10	<i>Application/Role Matrix</i>	14
2.4.11	<i>Technology Portfolio Catalog</i>	14
2.4.12	<i>Blueprint</i>	14
2.5	Profil Objek Penelitian	14
2.5.1	Sejarah Berdirinya	14
2.5.2	Klasifikasi UMKM	16
2.5.3	Strategi Bisnis	16
2.5.4	IT Business Strategy	17
2.5.5	Peluang Bisnis	17
2.6	Penelitian Terdahulu	21
3	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	Tahap I: Perencanaan	25
3.1.1	Perumusan Masalah	25
3.1.2	Penentuan Judul Penelitian	25
3.1.3	Studi Pustaka	25
3.2	Tahap II: Pengumpulan Data	25
3.2.1	Pengumpulan Data	25
3.2.2	Data Primer dan Data Sekunder	26
3.3	Tahap III: Analisis	26
3.3.1	Analisa Kondisi Bisnis Saat Ini	26
3.3.2	Identifikasi Permasalahan yang Terjadi	26
3.4	Tahapan IV: Perancangan <i>Enterprise Architecture</i>	26
3.4.1	<i>Preliminary</i>	26
3.4.2	<i>Architecture Vision</i>	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4.3	<i>Business Architecture</i>	27
3.4.4	<i>Information System Architecture</i>	27
3.4.5	<i>Technology Architecture</i>	28
3.5	Tahap V: Dokumentasi	28
4	ANALISIS DAN HASIL	29
4.1	Analisa Kondisi Saat Ini	29
4.1.1	<i>Architecture Vision</i>	29
4.1.1.1	Visi dan Misi	29
4.1.1.2	Tujuan dan Sasaran Bisnis	29
4.1.1.3	Struktur Organisasi	30
4.1.1.4	<i>Value Chain</i>	31
4.1.2	<i>Business Architecture</i>	33
4.1.2.1	Pemetaan Layanan, Fungsi dan Proses Bisnis	33
4.1.2.2	Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini	34
4.1.3	<i>Information System Architecture</i>	39
4.1.3.1	<i>Data Architecture</i>	39
4.1.3.2	<i>Application Architecture</i>	39
4.1.4	<i>Technology Architecture</i>	40
4.2	Identifikasi 5W+1H	40
4.3	Perancangan EA	40
4.3.1	<i>Preliminary Phase</i>	40
4.3.2	<i>Requirement Management</i>	42
4.3.3	<i>Architecture Vision</i>	43
4.3.3.1	<i>Value Chain</i>	43
4.3.3.2	<i>Solution Concept</i>	44
4.3.3.3	Struktur Organisasi	44
4.3.3.4	<i>Stakeholder</i>	45
4.3.4	<i>Business Architecture</i>	46
4.3.4.1	<i>Business Drivers, Goals and Objectives</i>	46
4.3.4.2	<i>Business Service/Functional/Process Catalog</i>	47
4.3.4.3	<i>Role Catalog</i>	48
4.3.5	<i>Information System Architecture</i>	48
4.3.5.1	<i>Data Architecture</i>	48
4.3.5.2	<i>Application Architecture</i>	49
4.3.6	<i>Technology Architecture</i>	67
4.3.6.1	<i>Infratraktur Jaringan</i>	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.6.2	<i>Hardware</i>	68
4.3.6.3	<i>Software</i>	70

5 PENUTUP 72

5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA A - 1

LAMPIRAN B BLUEPRINT ENTERPRISE ARCHITECTURE B - 1

B.1	<i>Preliminary Phase</i>	B - 1
B.2	<i>Requirement Management</i>	B - 2
B.3	<i>Architecture Vision</i>	B - 5
B.3.1	Visi	B - 5
B.3.2	Misi	B - 5
B.3.3	<i>Business Strategy and IT Business Strategy</i>	B - 6
B.3.4	<i>Value Chain</i>	B - 7
B.3.5	Struktur Organisasi	B - 7
B.3.6	<i>Stakeholder</i>	B - 8
B.4	<i>Business Architecture</i>	B - 9
B.5	<i>Information System Architecture</i>	B - 11
B.6	<i>Technology Architecture</i>	B - 13

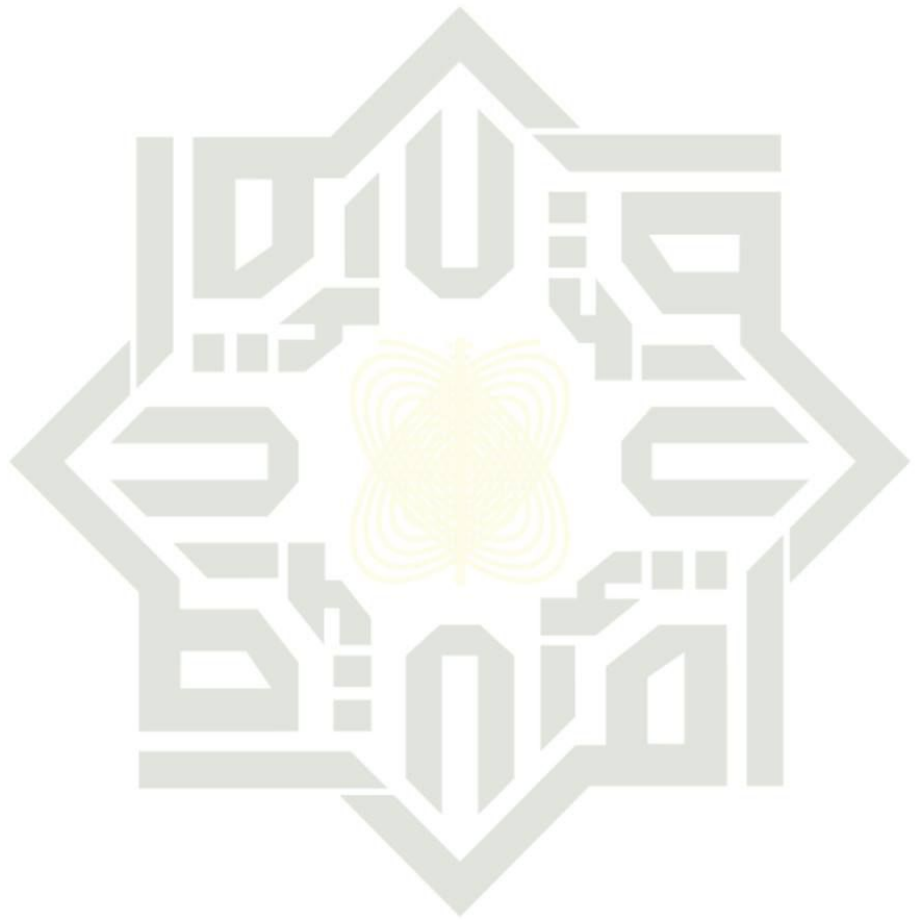
LAMPIRAN C DATA HASIL OBSERVASI C - 1

C.1	Perspektif Keuangan	C - 1
C.1.1	<i>Return of Investment (ROI)</i>	C - 1
C.1.2	<i>Net Profit Margin (NPM)</i>	C - 1
C.2	Perspektif Pelanggan	C - 1
C.2.1	Peningkatan Jumlah Pelanggan	C - 1
C.2.2	Tingkat Komplain Pelanggan	C - 2
C.2.3	Kepuasan Pelanggan	C - 2
C.3	Perspektif Bisnis Internal	C - 3
C.3.1	Inovasi	C - 3
C.3.2	Waktu Proses Pelayanan	C - 3
C.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	C - 4
C.4.1	Persentase Retensi Karyawan	C - 4
C.4.2	Kepuasan Karyawan	C - 4

C.5 Kesimpulan C - 5

LAMPIRAN D DOKUMENTASI TEMPAT STUDI KASUS

D - 1



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

2.1	Siklus TOGAF ADM	11
2.2	Lingkup Eksternal Bisnis	18
2.3	Lingkup Internal Bisnis	19
3.1	Skema Metodologi Penelitian	24
4.1	Struktur Organisasi di Rumah Tenun Kp. Bandar	30
4.2	<i>Value Chain</i> Rumah Tenun Kp. Bandar	31
4.3	Alur Produksi Barang	35
4.4	Alur Jual Beli Secara <i>Offline</i>	36
4.5	Alur Jual Beli Secara <i>Online</i>	37
4.6	Alur Proses Marketing dan Distribusi	38
4.7	Alur Proses Pengelolaan dan Pelaporan	38
4.8	<i>Value Chain</i> Usulan untuk Rumah Tenun Kp. Bandar	43
4.9	<i>Solution Concept</i>	44
4.10	Struktur Organisasi Usulan	45
4.11	<i>Use Case</i> Usulan Aplikasi Pengelolaan Pergudangan	50
4.12	<i>Use Case</i> Usulan Aplikasi Pengelolaan Keuangan	57
4.13	<i>Use Case Usulan Website</i>	62
4.14	<i>Environment and Location Diagram</i>	68
A.1	Struktur Organisasi di Rumah Tenun Kp. Bandar	A - 3
B.1	RAB Usulan	B - 4
B.2	RAB Usulan	B - 5
B.3	<i>Value Chain</i> Usulan untuk Rumah Tenun Kp. Bandar	B - 7
B.4	Struktur Organisasi Usulan	B - 8
B.5	<i>Use Case Usulan Aplikasi Pengelolaan Pergudangan</i>	B - 12
B.6	<i>Use Case Usulan Aplikasi Pengelolaan Keuangan</i>	B - 13
B.7	<i>Use Case Usulan Website</i>	B - 13
B.8	<i>Environment and Location Diagram</i>	B - 14
C.1	Survey Karyawan (Bag.1)	C - 6
C.2	Survey Karyawan (Bag.2)	C - 7
C.3	Survey Karyawan (Bag.3)	C - 8
C.4	Survey Karyawan (Bag.4)	C - 9
C.5	Survey Karyawan (Bag.5)	C - 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

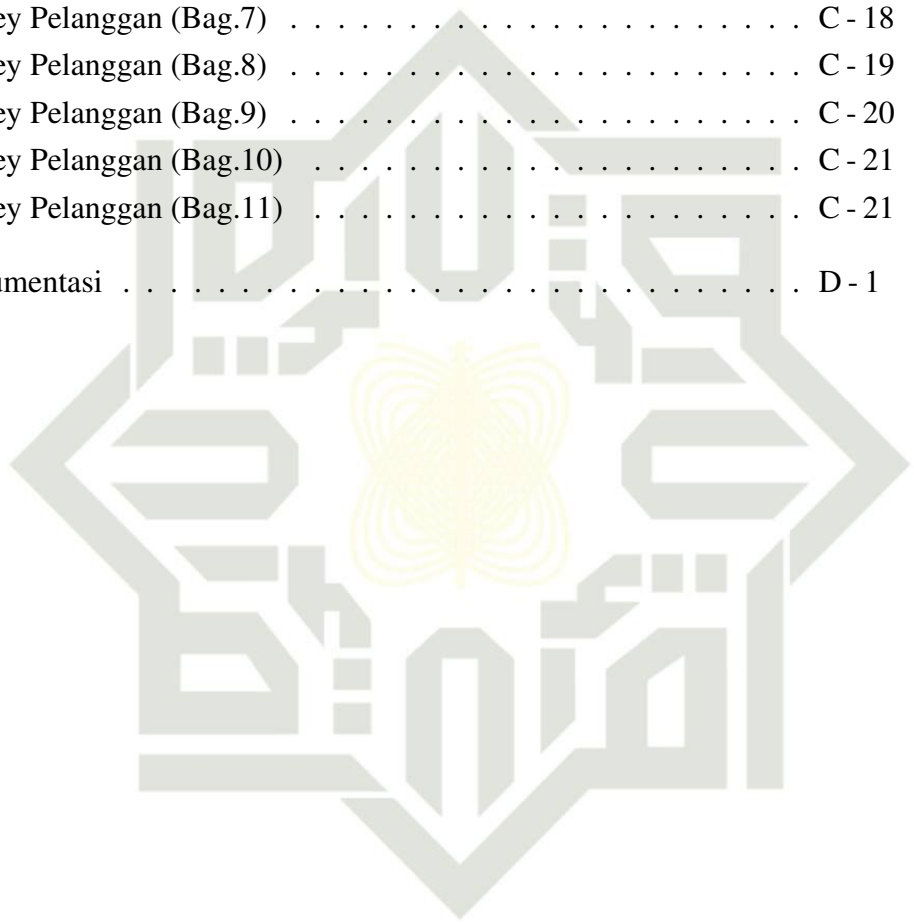
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

C.6	Survey Karyawan (Bag.6)	C - 11
C.7	Survey Karyawan (Bag.7)	C - 11
C.8	Survey Pelanggan (Bag.1)	C - 12
C.9	Survey Pelanggan (Bag.2)	C - 13
C.10	Survey Pelanggan (Bag.3)	C - 14
C.11	Survey Pelanggan (Bag.4)	C - 15
C.12	Survey Pelanggan (Bag.5)	C - 16
C.13	Survey Pelanggan (Bag.6)	C - 17
C.14	Survey Pelanggan (Bag.7)	C - 18
C.15	Survey Pelanggan (Bag.8)	C - 19
C.16	Survey Pelanggan (Bag.9)	C - 20
C.17	Survey Pelanggan (Bag.10)	C - 21
C.18	Survey Pelanggan (Bag.11)	C - 21
D.1	Dokumentasi	D - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	4.1	Tujuan dan Sasaran Rumah Tenun Kp. Bandar	29
	4.2	<i>Business Service/Functional/Process Catalog</i>	33
	4.3	<i>Application/Data Matrix</i>	39
	4.4	<i>Application Portfolio Catalog</i>	39
	4.5	Identifikasi 5W+1H	40
	4.6	<i>Principle Catalog</i>	41
	4.7	Solusi Aktivitas	43
	4.8	<i>Stakeholder Map Matrix</i>	45
	4.9	<i>Business Driver, Goal and Objective Usulan</i>	46
	4.10	<i>Business Service/Fuctional/Process Catalog</i>	47
	4.11	<i>Role Catalog</i>	48
	4.12	<i>Application/Data Matrix</i>	49
	4.13	<i>Application Portfolio Catalog</i>	50
	4.14	Pendefenisian Aktor	50
	4.15	Pendefenisian Usecase	51
	4.16	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Produk	52
	4.17	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Produksi	53
	4.18	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Stok Produk	53
	4.19	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Vendor	54
	4.20	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Bahan Baku	54
	4.21	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Pembelian Bahan Baku	55
	4.22	<i>Use Case Scenario</i> Kelola User	55
	4.23	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Karyawan	56
	4.24	<i>Use Case Scenario</i> Laporan	56
	4.25	<i>Use Case Scenario</i> Login	56
	4.26	Pendefenisian Aktor	57
	4.27	Pendefenisian Usecase	58
	4.28	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Pesanan	59
	4.29	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Penjualan	59
	4.30	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Kas	59
	4.31	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Gaji	60
	4.32	<i>Use Case Scenario</i> Kelola Data Penjualan	60
	4.33	<i>Use Case Scenario</i> Laporan	61
	4.34	<i>Use Case Scenario</i> Login	61
	4.35	Pendefenisian Aktor	62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

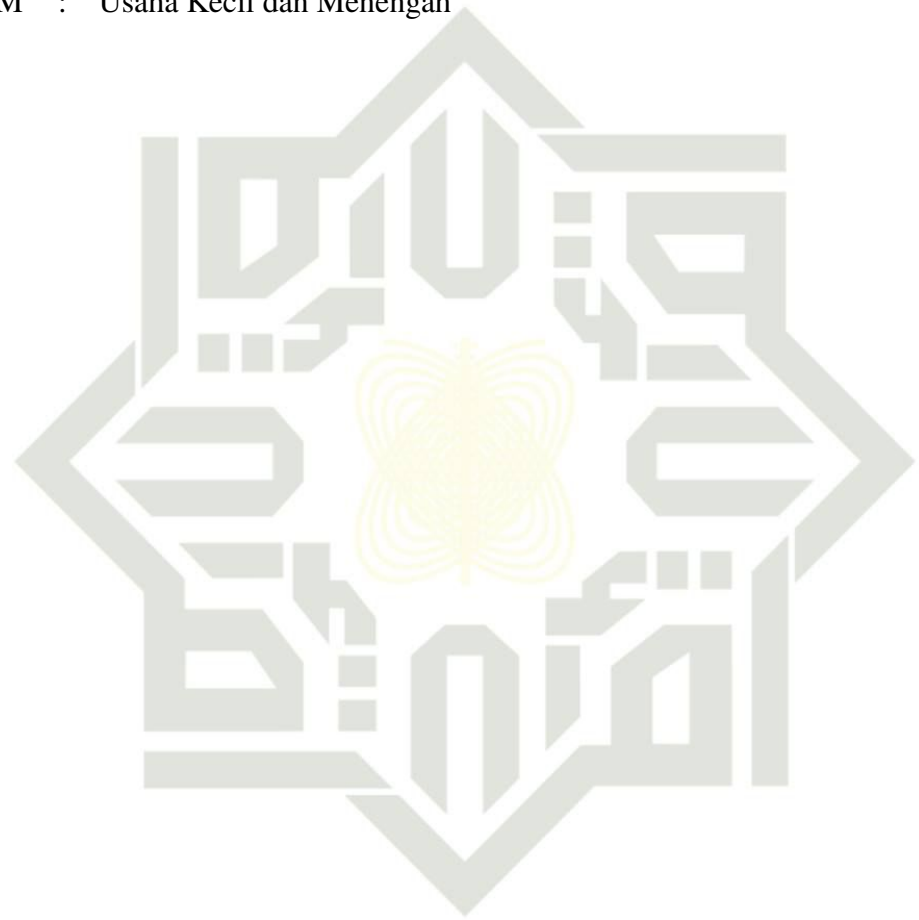
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.36	<i>Pendefenisian Usecase</i>	63
4.37	<i>Use Case Scenario Login</i>	63
4.38	<i>Use Case Scenario Kelola Data Pemasaran</i>	64
4.39	<i>Use Case Scenario Kelola Data Pelanggan</i>	64
4.40	<i>Use Case Scenario Kelola Data Event</i>	65
4.41	<i>Use Case Scenario Kelola Profil Rumah Tenun</i>	65
4.42	<i>Use Case Scenario Lihat Katalog</i>	66
4.43	<i>Use Case Scenario Kelola Akun</i>	66
4.44	<i>Use Case Scenario Kelola Feedback Pelanggan</i>	66
4.45	<i>Use Case Scenario Tracking Pesanan</i>	67
4.46	<i>Technology Portfolio Catalog</i>	68
4.47	<i>Application/Role Matrix</i>	70
B.1	<i>Principle Catalog</i>	B - 1
B.2	<i>Solusi Aktivitas</i>	B - 3
B.3	<i>Stakeholder Map Matrix</i>	B - 8
B.4	<i>Business Driver, Goal and Objective</i>	B - 9
B.5	<i>Business Service/Fuctional/Process Catalog</i>	B - 10
B.6	<i>Role Catalog</i>	B - 10
B.7	<i>Application/Data Matrix</i>	B - 11
B.8	<i>Application Portfolio Catalog</i>	B - 12
B.9	<i>Technology Portfolio Catalog</i>	B - 14
B.10	<i>Application/Role Matrix</i>	B - 15
C.1	<i>Return of Investment (ROI)</i>	C - 1
C.2	<i>Net Profit Margin (NPM)</i>	C - 1
C.3	<i>Peningkatan Jumlah Pelanggan</i>	C - 1
C.4	<i>Tingkat Komplain Pelanggan</i>	C - 2
C.5	<i>Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan</i>	C - 2
C.6	<i>Inovasi</i>	C - 3
C.7	<i>Waktu Proses Pelayanan</i>	C - 3
C.8	<i>Persentase Retensi Karyawan</i>	C - 4
C.9	<i>Hasil Analisa Tingkat Kepuasan Karyawan</i>	C - 4

DAFTAR SINGKATAN

B2B	:	<i>Business to Business</i>
EA	:	Enterprise Architecture
EAM	:	<i>Enterprise Architecture Management</i>
KSM	:	Kelompok Swadaya Masyarakat
TI	:	Teknologi Informasi
TOGAF	:	<i>The Open Group Architecture Framework</i>
UMKM	:	Usaha Kecil dan Menengah



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital merupakan suatu metode yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan saat ini untuk mengubah dan membuat model dan budaya bisnis baru dengan teknologi digital (Verina dan Titko, 2019). Transformasi digital pun tak luput dari adanya Teknologi Informasi (TI) yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Pemanfaatan TI di berbagai bidang telah menjadi tren bagi organisasi atau perusahaan di era ini untuk memperoleh efisiensi dan efektifitas dalam mencapai tujuan bisnis mereka (Setyaningsih, Darmawan, dan Rahmad, 2015). Dalam beberapa tahun terakhir, beberapa perusahaan bahkan telah melakukan ekspansi bisnis dengan melakukan transformasi digital untuk meningkatkan pangsa pasar mereka. Adanya transformasi digital yang berbasis sistem informasi, nilai bisnis diyakini akan semakin meningkat (Saputri, Fajrillah, dan Darmawan, 2019). Hal ini pun juga berlaku untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Saat ini, dunia tengah dilanda pandemi besar, yakni *Coronavirus Disease 2019* atau biasa disebut dengan "COVID-19". Tidak ada yang menyangka bahwa virus tersebut akan menyebar luas hingga ke seluruh dunia, bahkan Indonesia. Berbagai sektor industri pun turut terkena dampaknya. Dilansir dari CNN Indonesia, UMKM merupakan salah satu sektor perekonomian Indonesia yang terkena dampak paling parah, bahkan menurut data PSBB April 2020 tingkat kerugian eksportir mencapai 95,4 persen. Hal ini mau tidak mau memaksa UMKM harus melakukan Transformasi Digital.

Salah satu UMKM yang ada di Pekanbaru yakni Rumah Tenun Kp Bandar. UMKM ini merupakan salah satu UMKM di Pekanbaru yang bergerak di bidang fashion. Mereka menjual dan memproduksi tenun khas Riau dan produk turunan tenun seperti tanjak, baju, tas, syal dan gantungan kunci. Selain karena Rumah Tenun Kp. Bandar merupakan tempat wisata, mereka juga mulai memanfaatkan teknologi dalam proses bisnisnya. Mereka gencar melakukan pemasaran via media sosial dan juga *marketplace*. Ini menjadi salah satu indikator mengapa Rumah Tenun Kp. Bandar mempunyai banyak pelanggan setia, bahkan disaat pandemi ini, mereka bisa *survive* dengan cara berjualan secara online.

Dalam menjalankan aktivitas bisnis, tentunya Rumah Tenun Kp. Bandar mempunyai berbagai masalah. Beberapa permasalahan yang sering terjadi yaitu: sulitnya mengelola *demand* (permintaan) pelanggan, produk belum dikenal dengan baik, pengelolaan keuangan belum terstruktur, inovasi pembuatan produk ser-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang diperjualbelikan tanpa izin dari UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ta bersaing dengan produk serupa. Permasalahan tidak hanya sampai disitu saja, di era millennial ini segala aktivitas dapat dilakukan secara digital sehingga lambat laun masyarakat perlahan mulai meninggalkan cara konvensional, termasuk dalam hal membeli barang. Hal ini merupakan faktor utama dan menjadi pemicu untuk melakukan transformasi digital pada Rumah Tenun Kp. Bandar. Namun untuk menerapkan transformasi digital tidaklah mudah. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan transformasi digital, seperti faktor manusia serta kurangnya sumberdaya yang dimiliki.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah membuat rencana strategis untuk perusahaan kecil mulai mempertimbangkan investasi TI dalam bisnis mereka. Namun, investasi teknologi informasi mestilah selaras dengan kebutuhan bisnis usaha mereka. Untuk menyelaraskan antara bisnis dan teknologi UMKM dibutuhkan solusi berupa *Enterprise Architecture (EA) Blueprint*, atau biasa disebut dengan *Enterprise Architecture Blueprint* yang akan menjadi acuan dalam penyusunan strategi penerapan transformasi digital pada Rumah Tenun Kp. Bandar. EA merupakan pendekatan yang logis, komprehensif, dan holistik untuk merancang dan mengimplementasikan sistem dan komponen sistem secara bersamaan. Dengan adanya *EA blueprint* diharapkan mampu membantu *competitive advantage* pada UMKM melalui transformasi digital yang dilakukan. Dalam EA terdiri dari definisi kondisi eksisting, target dimasa depan tentang bisnis seperti halnya teknologi, dan cara lain untuk mengatur kompleksitas.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengembangkan EA adalah TOGAF. TOGAF adalah sebuah metode dalam membuat, mengelola dan mengimplementasikan EA dan sistem informasi pada organisasi yang disebut dengan *Architecture Development Method*, atau disingkat dengan ADM (Group, 2020). ADM merupakan metode generik yang berisikan sekumpulan aktivitas yang digunakan dalam memodelkan pengembangan arsitektur enterprise. Berdasarkan survey yang dilakukan Abramowicz mengenai pemanfaatan *Enterprise Architecture Management*, atau disingkat dengan EAM, pada organisasi atau perusahaan berbasis UMKM, menjelaskan bahwa fase *Business Architecture* merupakan fase paling penting dalam TOGAF ADM karena difase inilah dilakukan pendefinisian tujuan bisnis yang menjadi fokus utama dari semua fase yang ada, dan fase ini memperoleh poin 80 persen, diikuti oleh *Architecture Vision* dengan poin sebesar 70% (Goerzig dan Baurnhansl, 2018).

Adapun fase TOGAF ADM yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari fase *Preliminary Phase, Business Architecture, Information System Architecture*, hingga *Technology Architecture*. Namun, penyusunan rancangan *blueprint* untuk

UMKM ini disesuaikan dengan kondisi eksisting dari UMKM itu sendiri, termasuk juga Rumah Tenun Kp. Bandar. Perancangan EA ini menghasilkan *blueprint company specific* yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mencapai transformasi digital (Oktavian, Fajrillah, dan Darmawan, 2019).

Berdasarkan uraian permasalahan sebelumnya, maka penulis mengambil judul penelitian yakni: **”Perancangan Enterprise Architecture pada Rumah Tenun Kp. Bandar Menggunakan Metode TOGAF ADM”**.

1.2 Perumusan Masalah

Sehubungan dengan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah: “Bagaimana usulan EA *Blueprint* yang sesuai untuk Rumah Tenun Kp. Bandar guna menunjang transformasi digital?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan *enterprise architecture* pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah khususnya Rumah Tenun Kp. Bandar.
2. Metode yang digunakan yaitu TOGAF ADM. Dalam penelitian ini fase yang dilakukan yaitu: *Preliminary, Architecture Vision, Business Architecture, Information System Architecture* dan *Technology Architecture*.
3. Tools yang digunakan pada penelitian ini yakni: *Value Chain, Solution Concept, Stakeholder Map Matrix, Data Matrix, Role Catalog, Business Service/Functional/Process, Application Portfolio Catalog, Technology Portfolio Catalog, Role Matrix* dan *Environment and Location Diagram*

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk ”Menghasilkan EA *Blueprint Company Specific* berdasarkan pendekatan TOGAF ADM yang sesuai dan dapat digunakan oleh perusahaan berbasis UMKM, khususnya pada Rumah Tenun Kp. Bandar”.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat:

Memberikan gambaran keselarasan antara proses bisnis dengan teknologi.
Memberikan usulan EA *blueprint* untuk melakukan meningkatkan produktivitas operasional UMKM dan mendapatkan keuntungan yang lebih besar dari sebelumnya.

Meningkatkan nilai bisnis Rumah Tenun Kp. Bandar

Sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya dalam kajian *enterprise archi-*

tecture khususnya untuk organisasi atau perusahaan berskala mikro, kecil dan menengah.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada tugas akhir ini yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang: (1) Latar Belakang, (2) Rumusan Masalah, (3) Batasan Masalah, (4) Tujuan, (5) Manfaat dan (5) Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang: (1) Transformasi Digital, (2) *Enterprise Architecture*, (3) TOGAF ADM, (4) *Tools* Perancangan Arsitektur, (5) Profil Objek Penelitian dan (6) Penelitian Terdahulu.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang: (1) Tahap I: Perencanaan, (2) Tahap II: Pengumpulan Data, (3) Tahap III: Analisis, (4) Tahap IV: Perancangan EA dan (5) Tahap V: Dokumentasi.

BAB IV: ANALISA DAN HASIL

Bab ini berisi tentang: (1) Analisa Kondisi Saat Ini dan (2) Perancangan EA.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang: (1) Kesimpulan dan (2) Saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Transformasi Digital

Digital Transformation, atau biasa disebut dengan Transformasi digital ialah sebuah cara penanganan sebuah pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi untuk mendapatkan efisiensi dan efektivitas (Danuri, 2019). Transformasi digital merupakan perubahan mendalam dari proses bisnis dan organisasi, proses, kompetensi dan model untuk sepenuhnya memanfaatkan perubahan dan peluang dari perpaduan antara TI dan dampak yang terjadi saat ini dan masa depan. Setelah mendapatkan suatu model bisnis dengan benar, maka kita dapat mengetahui teknologi apa yang perlu kita dukung (Clerck, 2019).

Menurut Berthold, ada 5 hal mendasar mengapa perusahaan harus bertransformasi ke digital (Berthold, 2019). Hal tersebut ialah:

1. *Increasing Customer Demands*

Kebutuhan pelanggan yang cepat sekali berubah menuntut kita untuk memikirkan kembali cara berjualan dan melayani pelanggan. Inilah kenapa *customer centric* jadi yang dipilih.

2. *Higher Procurement Competence*

Sehubungan dengan digitalisasi, proses pengadaan pelanggan B2B juga berubah. Pelanggan memperluas kompetensi pengadaan mereka. Sebagai contoh, penggunaan internet dan aplikasi telah meningkat secara signifikan dalam fase pengadaan informasi. Menurut penelitian, 90 persen pembeli B2B mencari kata kunci di internet, 70 persen menonton video untuk mengetahui lebih lanjut sebelum melakukan pembelian.

Growing Competition

Hadirnya pemain digital baru, baik dalam industri yang sejenis maupun dari industri yang tidak sejenis semakin membuat kompetisi semakin ketat.

Fast Pace

Meningkatnya persaingan menyebabkan variasi dan kompleksitas produk yang lebih besar sementara pada saat yang sama memperpendek siklus hidup produk. Tuntutan akan kecepatan, fleksibilitas dan transparansi perusahaan dan rantai pasokan mereka semakin meningkat. Perusahaan B2B yang kegiatan penjualannya tidak diarahkan pada langkah cepat ini mengalami tekanan yang meningkat.

New Technologies

Kemajuan teknologi dewasa ini demikian pesat. suatu industri yang tadinya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat tradisional menjelma menjadi industri yang sangat *high technology*.

Adapun transformasi digital pada usaha berbasis UMKM memiliki karakteristik khusus yang dapat mempengaruhi proses transformasi digital dan dengan demikian mengarah pada persyaratan mengenai alat pendukung. UMKM memiliki keterbatasan dalam hal sumberdaya. Di satu sisi, sebagian besar karyawan mereka tidak memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Disisi lain, mereka terikat pada bisnis sehari-hari sehingga untuk menghasilkan inovasi baru agak sulit. Di sisi lain, UMKM hanya memiliki sumber daya modal yang terbatas sehingga mereka cenderung menghindari dukungan eksternal yang mahal. Untuk metode transformasi digital tentunya harus memiliki sedikit tuntutan namun efektif dan efisien, dan penerapannya sebisa mungkin diterapkan dengan dukungan eksternal yang minimum. Karena kekurangan secara finansial, UMKM tergantung pada keberhasilan proyek yang direalisasikan. Karena itu, *feedback* yang diharapkan dari setiap proyek harus melebihi biayanya dan risiko. Metode untuk transformasi digital harus menawarkan rasio biaya dan manfaat yang baik. Karena di UMKM keputusan penting dibuat oleh CEO, ia harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Permintaan lain dari UMKM jelas deskripsi tentang bagaimana hasil akan direalisasikan (Goerzig dan Bauernhansl, 2018).

2.2 Enterprise Architecture

Secara etimologi, *Enterprise Architecture* terdiri dari 2 kata, yakni *enterprise* dan *architecture*. *Enterprise* merupakan organisasi, perusahaan atau sub-aktivitas yang dibatasi oleh tujuan, proses, dan sumber daya yang umum dipegang. *enterprise* mencakup seluruh organisasi di sektor publik, swasta, atau nirlaba, bagian dari organisasi seperti unit bisnis, program, dan sistem, atau bagian dari beberapa organisasi seperti konsortium dan rantai pasok *supply chains*. Sedangkan *architecture* merupakan model dari sebuah organisasi, perusahaan atau sub-aktivitas yang didalamnya terkandung hubungan antar komponen dan lingkungan yang terdapat didalamnya, serta prinsip-prinsip yang mengatur desain dan evolusinya (Bernard, 2020).

Secara terminologi, *enterprise architecture* dapat diartikan sebagai dokumentasi hasil analisis dan rancangan perencanaan masa depan organisasi, perusahaan atau sub-aktivitas dari segi komponen strategi, bisnis, dan teknologi yang terintegrasi antar divisi dan fungsinya. Fungsi utama dari pembuatan EA itu sendiri adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan membuat mereka melihat kedepan secara jelas dan komprehensif tentang arah strategis mereka, praktik bisnis,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

alur informasi, dan pemanfaatan sumber daya teknologi. Dengan adanya pengembangan ini, organisasi, perusahaan atau sub-aktivitas diharapkan dapat mengelola transisi dari model bisnis lama ke model bisnis yang telah dirancang dan terintegrasi antar komponennya demi masa depan perusahaan. Seperti membangun rumah, untuk membangun sebuah rumah yang bagus arsitek perlu memahami karakteristik dan keinginan pemilik rumah untuk menghasilkan desain yang efektif untuk rumah baru mereka yang akan dibangun serta beberapa aspek lain seperti berapa banyak orang mereka, usia, pekerjaan, waktu luang, hiburan, dan kebutuhan penyimpanan adalah semua faktor yang perlu dipertimbangkan (Bernard, 2020).

Saat ini, manajemen dan eksploitasi informasi dan transformasi digital yang efektif merupakan kunci utama kesuksesan bisnis, dan sebagai sarana yang sangat diperlukan untuk mencapai keunggulan kompetitif. EA menyediakan konteks strategis untuk perubahan dan jangkauan kemampuan digital sebagai tanggapan terhadap kebutuhan yang terus berubah dari lingkungan bisnis. Sebagai contoh, pesatnya perkembangan media sosial, *Internet of Things*, dan *Cloud Computing* telah secara radikal memperluas kapasitas perusahaan untuk menciptakan peluang pasar baru (Group, 2020).

EA yang disusun dengan baik memungkinkan Anda untuk mencapai keseimbangan yang tepat dalam transformasi bisnis dan efisiensi operasional yang berkelanjutan. Hal ini dapat membuat unit bisnis untuk terus berinovasi dengan aman selama mencapai tujuan bisnis dan keunggulan kompetitif. Pada saat yang sama, Arsitektur Perusahaan memungkinkan kebutuhan organisasi untuk dipenuhi dengan strategi terintegrasi yang memungkinkan sinergi sedekat mungkin di seluruh perusahaan dan sekitarnya (Group, 2020).

Untuk mempersiapkan kebutuhan transformasi bisnis atau perubahan infrastruktur perusahaan secara radikal biasanya akan dimulai dari tinjauan atau pengembangan *enterprise architecture*. Seringkali *stakeholder* akan mengidentifikasi area perubahan yang diperlukan agar tujuan bisnis dapat terpenuhi. Dalam hal ini, arsitek berperan untuk mengawasi kekhawatiran mereka dengan (Group, 2020):

- Mengidentifikasi dan menyempurnakan persyaratan yang *stakeholder* ajukan
- Mengembangkan tampilan arsitektur yang menunjukkan bagaimana kekhawatiran dan persyaratan dari *stakeholder* akan ditangani
- Menampilkan trade-off yang akan dilakukan dalam mendamaikan kekhawatiran yang berpotensi bertentangan dari berbagai *stakeholder*

Tanpa *enterprise architecture*, sangat tidak mungkin bahwa semua kekhawatiran dan persyaratan akan dipertimbangkan dan dipenuhi.



2.3 TOGAF ADM

The Open Group Architecture Framework, atau biasa disebut dengan TOGAF, merupakan salah satu metode untuk merancang *enterprise architecture*. TOGAF dikembangkan oleh *The Open Group's Architecture Framework* pada tahun 1995. Pada awalnya, TOGAF hanya digunakan oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat namun pada perkembangannya TOGAF banyak digunakan pada berbagai bidang seperti perbankan, industri manufaktur dan juga pendidikan (Rizky, Fitroh, dan Firmansyah, 2017). Menurut *the open group*, ada 4 jenis arsitektur yang umumnya diterima sebagai bagian dari keseluruhan arsitektur enterprise, yaitu arsitektur bisnis, arsitektur data, arsitektur aplikasi, dan arsitektur teknologi. TOGAF kemudian berkembang dan kemudian mendukung keempat jenis arsitektur tersebut (Group, 2020).

Tool *Architecture Development Method* pada TOGAF ialah metode yang berisi sekumpulan aktivitas yang digunakan dalam pemodelan pengembangan arsitektur organisasi atau perusahaan. ADM merupakan metodologi logik dari TOGAF yang terdiri dari fase-fase utama untuk pengembangan dan pemeliharaan *technical architecture* dari organisasi (Rizky dkk., 2017). ADM bersifat *iterative*, dinamis dan berkelanjutan. *Iterative* yaitu proses yang saling bergantung, jadi setiap keluaran dari tiap fasenya akan menjadi modifikasi atau pengembangan ADM untuk menyesuaikan kebutuhan yang spesifik (Muhammad, Irawan, dan Kom, 2019).

2.3.1 Preliminary Phase

Sebelum memasuki tahapan pertama terlebih dahulu kita melakukan persiapan. Pada fase ini dilakukan untuk menentukan *framework* dan metodologi untuk mengembangkan EA pada perusahaan serta mengidentifikasi *stakeholder* yang terlibat dalam perencanaan EA untuk menentukan ruang lingkup EA itu sendiri. Fase ini juga dilakukan identifikasi yang mendukung jalannya pembuatan EA, yakni identifikasi ruang lingkup arsitektur (*what*), siapa yang akan melakukan perancangan dan bertanggung jawab dalam pengerjaan arsitektur (*who*), bagaimana mengembangkan EA, menentukan *framework* dan metode yang akan digunakan untuk menangkap informasi (*how*), kapan tenggat penyelesaian arsitektur (*when*), mengapa arsitektur ini dibangun (*why*) dan dimana lokasi studi kasus (*where*) (Group, 2020).

Adapun tujuan dari fase ini yakni untuk menentukan dan menetapkan kemampuan arsitektur yang diinginkan oleh organisasi. Sehingga proses perancangan arsitektur dapat terarah dengan baik serta dapat meyakinkan *stakeholder* bahwa pendekatan ini berguna untuk kesuksesan dari setiap arsitektur yang akan dibuat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Adapun *output* dari tahap ini yaitu *Principle Catalog*.

Berikut *input*, *process* dan *output* dari fase ini:

Input: Bussiness Strategy, Business Drivers, Business Goals, Business Objectives dan *IT Strategy*

Process

- (a) Menentukan *scope* dari apa yang akan dibuat (*What*)
- (b) Menentukan siapa saja *actor* yang terlibat dalam pengembangan EA (*Who*)
- (c) Menentukan kapan tanggal mulai dan penyelesaian arsitektur (*When*)
- (d) Menentukan dimana lokasi objek perancangan EA yang akan dibuat (*Where*)
- (e) menentukan mengapa EA dibangun (*Why*)
- (f) Mendefenisikan bagaimana rancangan EA dibuat (*How*)
- (g) Menentukan prinsip-prinsip sebagai acuan pengembangan EA

Output: Principle Catalog, identifikasi 5W+1H

2.3.2 Phase A: Architecture Vision

Tahap ini merupakan tahap awal siklus pengembangan arsitektur. *Architecture vision* mendefenisikan nilai bisnis yang dimiliki oleh manajemen level atas *Top Level Management* pada UMKM yang nantinya akan dijadikan sebagai pedoman dalam pembuatan EA. Adapun *input*, *process* dan *output* dalam fase ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

Input: Visi dan misi, tujuan dan sasaran, Business Drivers

Process

- (a) Mendefenisikan para *stakeholder* dan kendala yang dialami
- (b) Mendefenisikan nilai bisnis yang dimiliki oleh UMKM
- (c) Membuat rancangan *Architecture Vision*

Output: Value Chain, Solution Concept

2.3.3 Phase B: Business Architecture

Tahap ini menjelaskan pengembangan arsitektur bisnis untuk visi arsitektur yang telah disepakati. *Business architecture* mendeskripsikan struktur dan interaksi antara strategi bisnis, organisasi, fungsi, proses bisnis, dan kebutuhan informasi. Fase ini dilakukan untuk menentukan model aktivitas yang diinginkan untuk menentukan masa depan perusahaan nantinya. Adapun *input*, *process* dan *output* pada tahapan ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

Input: Kondisi bisnis dan TI saat ini, struktur organisasi

Process

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (a) Mendefinisikan para stakeholder dan kendala yang dialami
 - (b) Mendefinisikan ruang lingkup Rumah Tenun Kp. Bandar terkait proses bisnis, data, aplikasi dan teknologi eksisting
 - (c) Membuat rancangan *Architecture Vision*
- Output: Business Process/Service/Function, Role Catalog*

2.3.4 Phase C: Information System Architecture

Pada tahap ini digambarkan perencanaan arsitektur sistem informasi untuk mendukung visi arsitektur yang telah disepakati. Tahap ini terdiri dari 2 bagian, yakni:

Data Architecture

Tahap ini bertujuan untuk merancang entitas apa saja yang relevan dengan perusahaan. Pada tahap ini dilakukan perencanaan entitas data apa saja yang dibutuhkan oleh perusahaan sesuai dengan fungsi bisnis, kemudian sambungkan entitas-entitas data tersebut menjadi sebuah relasi. Adapun *input*, *process* dan *output* pada tahapan ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

- (a) *Input: Data Principle*
- (b) *Process*
 - i. Mendefinisikan data-data yang digunakan saat ini
 - ii. Mendefinisikan data-data yang dibutuhkan pada masa depan
 - iii. Mengembangkan target arsitektur data
 - iv. Membuat arsitektur data

- (c) *Output: Data Matrix*

Application Architecture

Tahap ini bertujuan untuk merencanakan kandidat aplikasi apa saja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Adapun *input*, *process* dan *output* pada tahapan ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

- (a) *Input: Application Principle*
- (b) *Process*
 - i. Mendefinisikan aplikasi yang digunakan saat ini
 - ii. Mendefinisikan aplikasi yang dibutuhkan pada masa depan
 - iii. Mengembangkan deskripsi target arsitektur aplikasi
 - iv. Membuat arsitektur aplikasi

- (c) *Output: Application Portfolio Catalog*

2.3.5 Phase D: Technology Architecture

Pada tahap ini dilakukan untuk mengidentifikasi teknologi apa saja yang akan diperlukan untuk menunjang aplikasi yang telah diidentifikasi. Adapun *input*,

process dan output pada tahapan ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

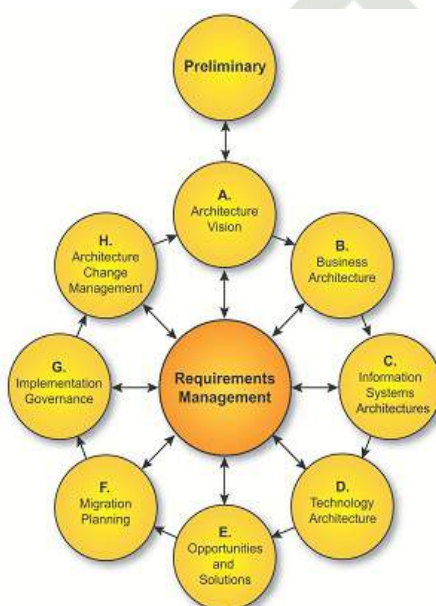
Input: Technology Principle

Process

- (a) Menentukan jenis kandidat teknologi dari sisi *software* dan *hardware* yang diperlukan
- (b) Membuat arsitektur teknologi

Output: Technology Portfolio, Application/Role Matrix, Environment and Location Diagram.

Berikut dipaparkan siklus TOGAF ADM melalui Gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1. Siklus TOGAF ADM

2.4.4 Tools Perancangan Arsitektur

2.4.4.1 Principle Catalog

Principle Catalog merupakan katalog yang dihasilkan pada fase *preliminary*. Katalog ini menangkap prinsip bisnis atau prinsip arsitektur yang menggambarkan seperti apa solusi atau arsitektur yang baik. Katalog ini berfungsi sebagai panduan dalam penyusunan EA di tahap selanjutnya (Group, 2020).

2.4.4.2 Solution Concept

Solution Concept Diagram memberikan orientasi tingkat tinggi dari solusi yang dipertimbangkan untuk memenuhi tujuan keterlibatan arsitektur. Berbeda dengan diagram arsitektur yang lebih formal dan rinci yang dikembangkan pada fase berikut, konsep solusi mewakili "sketsa pensil" dari solusi yang diharapkan pada awal keterlibatan. Diagram ini dapat mewujudkan tujuan utama, persyaratan, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kendala untuk keterlibatan dan juga menyoroti area kerja yang akan diselidiki secara lebih rinci dengan pemodelan arsitektur formal (Group, 2020).

Adapun tujuan dari *solution concept diagram* adalah untuk dengan cepat bergabung dan menyelaraskan stakeholder untuk inisiatif perubahan tertentu, sehingga semua peserta memahami apa yang ingin dicapai oleh keterlibatan arsitektur dan bagaimana diharapkan bahwa pendekatan solusi tertentu akan memenuhi kebutuhan perusahaan (Group, 2020).

2.4.3 *Business Service/Function/Process Catalog*

Adapun fungsi katalog ini adalah untuk menyediakan dekomposisi fungsional dalam bentuk yang dapat difilter, dilaporkan, dan ditanyakan, sebagai pelengkap diagram Dekomposisi Fungsional grafis. Katalog Layanan/Fungsi Bisnis dapat digunakan untuk mengidentifikasi kapabilitas organisasi dan untuk memahami tingkat tata kelola yang diterapkan pada fungsi organisasi. Dekomposisi fungsional ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kemampuan baru yang diperlukan untuk mendukung perubahan bisnis atau dapat digunakan untuk menentukan ruang lingkup inisiatif perubahan, aplikasi, atau komponen teknologi (Group, 2020).

2.4.4 *Stakeholder Map Matrix*

Adapun fungsi dari matrix ini ialah untuk mengidentifikasikan stakeholder dalam keterlibatan arsitektur, pengaruhnya terhadap arsitektur dan pertanyaan kunci, isu, atau perhatian mereka yang harus ditangani oleh kerangka arsitektur (Group, 2020).

2.4.5 *Role Catalog*

Adapun fungsi dari *Role Catalog* adalah untuk menyediakan daftar semua tingkat atau zona otorisasi dalam suatu perusahaan. Seringkali, keamanan atau perilaku aplikasi ditentukan berdasarkan konsep otorisasi yang dipahami secara lokal yang menciptakan konsekuensi kompleks dan tak terduga saat digabungkan di desktop pengguna. Jika peran ditentukan, dipahami, dan diselaraskan di seluruh organisasi dan aplikasi, ini memungkinkan pengalaman pengguna yang lebih lancar dan aplikasi yang umumnya lebih aman, karena administrator tidak perlu menggunakan solusi untuk memungkinkan pengguna melakukan pekerjaan mereka. Selain mendukung definisi keamanan untuk perusahaan, *Role Catalog* juga membentuk matriks kunci untuk mengidentifikasi dampak manajemen perubahan organisasi, mendefinisikan fungsi pekerjaan, dan melaksanakan pelatihan pengguna akhir (Group, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.4.6 *Business Driver/Goal/Objective*

Adapun fungsi dari *Business Driver/Goal/Objective Catalog* ini adalah untuk memberikan referensi lintas organisasi tentang bagaimana organisasi memenuhi pendorongnya secara praktis melalui tujuan, sasaran, dan ukuran. Menerbitkan perencanaan definitif pendorong, sasaran, dan sasaran memungkinkan inisiatif perubahan dalam perusahaan untuk mengidentifikasi sinergi di seluruh organisasi seperti beberapa organisasi yang berusaha mencapai tujuan serupa, yang pada gilirannya memungkinkan *stakeholder* untuk diidentifikasi dan inisiatif perubahan terkait diselenggarakan atau konsolidasi (Group, 2020).

2.4.7 *Application/Data Matrix*

Adapun fungsi dari matriks Aplikasi/Data adalah untuk menggambarkan hubungan antara aplikasi, yaitu komponen aplikasi, dan entitas data yang diakses dan diperbarui oleh mereka. Aplikasi akan membuat, membaca, memperbarui, dan menghapus entitas data tertentu yang terkait dengannya. Entitas data dalam lingkungan layanan paket/paket dapat diklasifikasikan sebagai data master, data referensi, data transaksional, data konten, dan data historis. Aplikasi yang beroperasi pada entitas data termasuk aplikasi transaksional, aplikasi manajemen informasi, dan aplikasi gudang bisnis (Group, 2020).

2.4.8 *Application Portfolio Catalog*

Tujuan dari katalog ini adalah untuk mengidentifikasi dan memelihara daftar semua aplikasi di perusahaan. Daftar ini membantu untuk menentukan lingkup horizontal inisiatif perubahan yang mungkin berdampak pada jenis aplikasi tertentu. Portofolio Aplikasi yang disetujui memungkinkan seperangkat aplikasi standar untuk ditentukan dan diatur. Katalog Portofolio Aplikasi memberikan landasan yang menjadi dasar matriks dan diagram yang tersisa. Ini biasanya merupakan titik awal dari fase Arsitektur Aplikasi (Group, 2020).

2.4.9 *Environment and Location Diagram*

Diagram ini berfungsi untuk menggambarkan lokasi mana yang menampung aplikasi mana, mengidentifikasi teknologi dan/atau aplikasi apa yang digunakan di lokasi mana, dan akhirnya mengidentifikasi lokasi tempat pengguna bisnis biasanya berinteraksi dengan aplikasi. Diagram ini juga harus menunjukkan keberadaan dan lokasi lingkungan penerapan yang berbeda, termasuk lingkungan non-produksi, seperti pengembangan dan pra-produksi (Group, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

sim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasa



2.4.10 *Application/Role Matrix*

Adapun fungsi dari dari matrix ini adalah untuk menggambarkan hubungan antara aplikasi dan peran bisnis yang menggunakannya dalam perusahaan (Group, 2020).

2.4.11 *Technology Portfolio Catalog*

Adapun fungsi dari katalog ini adalah untuk mengidentifikasi dan memelihara daftar semua teknologi yang digunakan di seluruh perusahaan, termasuk perangkat keras, perangkat lunak infrastruktur, dan perangkat lunak aplikasi. Portofolio teknologi yang disepakati mendukung manajemen siklus hidup produk dan versi teknologi dan juga membentuk dasar untuk definisi standar teknologi. Katalog Portofolio Teknologi memberikan dasar yang menjadi dasar matriks dan diagram yang tersisa. Ini biasanya merupakan titik awal dari fase Arsitektur Teknologi (Group, 2020).

2.4.12 *Blueprint*

Blueprint merupakan susunan rancangan yang dibuat sebagai pedoman dalam suatu kegiatan dalam suatu perusahaan. *Blueprint* sangat dibutuhkan dalam menentukan arah perusahaan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

2.5 Profil Objek Penelitian

2.5.1 Sejarah Berdirinya

Rumah Tenun Kp. Bandar merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Kampung Bandar, Pekanbaru. Rumah Tenun Kp. Bandar diperkirakan dibangun pada tahun 1887 dan ditinggali oleh H. Yahya, seorang tauke getah karet bernama pada masa itu bersama istrinya Zainab beserta lima anaknya yaitu: H. Abdul Hamid Yahya yang juga merupakan salah satu pejuang perintis kemerdekaan Indonesia. Hj. Ramzah Yahya, Kamsah Yahya, Hj. Ramnah Yahya dan Nurisah Yahya.

Pada masa Pra Kemerdekaan rumah ini pernah dijadikan basis Pejuang Fisa-billah sekaligus menjadi gudang logistik dan dapur umum. Namun karena alasan keamanan maka dipindahkan ke Surau Irhash yang terletak di jalan Senapelan. Pasca Kemerdekaan Republik Indonesia pada tahun 1958 rumah ini kemudian difungsikan sebagai salah satu markas sekaligus tempat tinggal Tentara Nasional Indonesia Pusat di era penumpasan pemberontakan PRRI di Sumatra Bagian Tengah khususnya Provinsi Riau. Selain itu, rumah ini juga pernah ditempati oleh KH. Muhammad Sech seorang Imam Besar Masjid Raya Nur Alam/ Masjid Raya Pekanbaru yang juga menjabat sebagai Kadi yang diangkat langsung oleh Sultan Siak pada masa Sultan Syarif Qasim, beliau merupakan salah satu menantu dari H. Yahya. Selanjutnya rumah ini ditempati oleh anak H. Yahya yaitu Hj. Ramnah Yahya

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang bersuamikan H. Ibrahim beserta keempat anaknya. Dari semasa ditempati oleh keluarga Hj. Ramnah Yahya, rumah ini digunakan untuk aktivitas mengajar anak-anak mengaji, bertenun dan menokat, beliau juga berlaku sebagai Mak Andang helat perkawinan adat. Kemudian rumah ini ditempati oleh seorang anak Hj. Ramnah Yahya bernama Yusuf Ibrahim. Kemudian setelah memiliki rumah sendiri, rumah ini sempat ditinggalkan kosong. Saat ini rumah ini dimanfaatkan bagi ibu-ibu dan remaja putri di Kampung Bandar Kecamatan Senapelan.

Adapun kelompok ibu-ibu dan remaja puteri di Kampung Bandar dinamakan Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) Pucuk Rebung. KSM ini dibentuk pada Januari 2012. Kelompok itu dibentuk setelah melakukan pelatihan tenun. Saat itu anggota KSM Pucuk Rebung berjumlah 20 orang. Pada awal berdirinya kelompok ini, penjualan kain tenun sangat minim, hal ini dikarenakan Rumah Tenun Kp. Bandar saat itu belum terlalu dikenali khalayak ramai. Kemudian pada tahun 2016, Rumah Tenun Kp. Bandar mulai menjalin relasi dengan *tourguide* Kampung Bandar, Genpi Riau dan Dinas Pariwisata, mengingat Rumah Tenun ini memiliki nilai sejarah. Rumah Tenun semakin dikenal dan pesanan mulai semakin banyak, bahkan pesanan tidak hanya dari dalam kota, tetapi juga luar kota, bahkan luar negeri seperti Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam, Singapura, Belanda, Amerika dan Prancis. Saat ini, Rumah Tenun tidak hanya menjual dan memproduksi kain tenun khas melayu dan bernuansa melayu saja, Rumah Tenun Kp. Bandar juga menjual produk turunan dari tenun, yakni: tanjak, gantungan kunci, baju pria dan wanita, tas serta syal bernuansa melayu.

Rumah Tenun Kp Bandar melakukan 3 aktivitas utama, yakni:

Rumah Tenun Kp. Bandar buka setiap hari mulai dari pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB. Setiap tamu yang datang diminta untuk mengisi nama, alamat, nomor hp dan paraf di buku tamu

Jual-Beli Barang: Rumah Tenun Kp. Bandar melakukan penjualan secara *offline* dan *online*. Untuk penjualan secara *offline* biasanya pelanggan melakukan transaksi jual beli secara langsung di Rumah Tenun, sedangkan penjualan secara online dilakukan melalui instagram dan facebook dan platform *e-commerce* shopee

Produksi Barang: Rumah Tenun memproduksi kain tenun khas melayu maupun bernuansa melayu, tanjak serta produk turunan tenun yakni: tanjak, baju, tas, syal dan gantungan kunci

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.5.2 Klasifikasi UMKM

Menurut UU No. 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah, klasifikasi UMKM dibedakan berdasarkan kriteria sebagai berikut.

Kriteria Usaha Mikro

- (a) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp.50.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- (b) Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp.300.000.000,00

Kriteria Usaha Kecil

- (a) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp.50.000.000 sampai dengan paling banyak Rp.500.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- (b) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.300.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp.2.500.000.000

Kriteria Usaha Menengah

- (a) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp.500.000.000 sampai dengan paling banyak Rp.10.000.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- (b) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.2.500.000.000 sampai dengan paling banyak Rp.50.000.000.000.

Berdasarkan kriteria diatas, Rumah Tenun Kp. Bandar termasuk kriteria Usaha Kecil dengan kekayaan bersih sebesar Rp.350.000.000 dan penjualan tahunan berkisar Rp.350.000.000 s/d Rp. 500.000.000.

2.5.3 Strategi Bisnis

Rumah Tenun Kp. Bandar sudah dikenal sebagai salah satu wisata heritage yang ada di Pekanbaru sejak lama. Dengan reputasinya sebagai destinasi wisata tentunya UMKM ini akan mendapatkan pengunjung dengan mudah. Namun, mendapatkan pengunjung bukan berarti otomatis Rumah Tenun Kp. Bandar akan mendapatkan pelanggan, bahkan ada 6 bulan pertama sejak mereka berjualan tidak ada satupun produk yang terjual. Berkat kerja keras dan pantang menyerah, tenun mereka akhirnya dikenal dengan baik oleh masyarakat daerah maupun luar daerah bahkan hingga ke mancanegara. Penjualan mereka selama 3 tahun terakhir bahkan mencapai lebih dari 500 juta rupiah walau saat ini dunia dilanda wabah pandemi. Berikut beberapa strategi bisnis yang diterapkan pada Rumah Tenun Kp. Bandar.

Kepuasan Pelanggan nomor 1

Pelayanan yang baik, *fast response* dan menyelesaikan pesanan pelanggan tepat waktu merupakan salah satu kunci utama suksesnya Rumah Tenun Kp.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Staf Islam dan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau

sim

nasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bandar. Terbukti dengan peningkatan jumlah pelanggan sebesar 70 persen, tingkat komplain sebesar 0,03 persen dan kepuasan pelanggan sebesar 98,7 persen.

Siapa pun bisa datang ke Rumah Tenun

Bahkan di Rumah Tenun Kp. Bandar kita juga bisa berfoto dan belajar bertenun secara gratis. Sebagai info, beberapa tempat jual-beli tenun ada yang melarang untuk mengambil foto dan untuk belajar tenun biasanya dikenakan biaya.

Terus Berinovasi

Berbeda dengan yang lain, selain memproduksi tenun Rumah Tenun Kp. Bandar juga menjual berbagai produk turunan dari tenun yang dapat kita pakai sehari-hari seperti tas, baju, gantungan kunci, dan sebagainya.

Terjangkau Sampai ke Pelosok Negeri

Produk yang dipasarkan tidak hanya menjangkau dalam daerah, tapi juga luar daerah bahkan mancanegara.

2.5.4 IT Business Strategy

Seiring dengan berkembangnya teknologi transformasi digital perlu dilakukan, apalagi di masa pandemi ini. Transformasi digital merupakan langkah yang paling tepat untuk mempertahankan bisnis. Adapun *IT Business Strategy* pada Rumah Tenun Kp. Bandar yakni:

1. Kemudahan akses informasi

Data merupakan aset penting yang harus dijaga. Data seharusnya dapat diakses dengan mudah sesuai dengan otoritas mereka.

Akurasi dan keamanan data

Data yang baik harusnya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan dilindungi dari serangan maupun pencurian data yang memungkinkan data dieksploitasi oleh pengguna yang tidak sesuai dengan otoritasnya.

Teknologi dapat berubah sesuai dengan kebutuhan bisnis

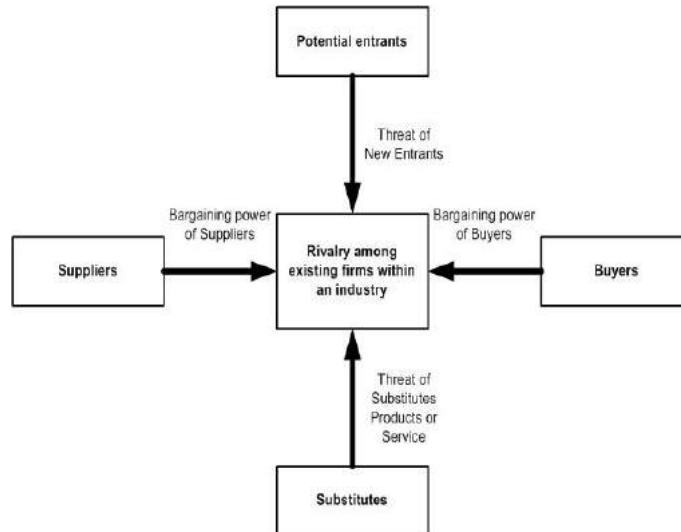
Perkembangan teknologi informasi setiap waktu tak dapat dipungkirkan. Teknologi yang akan digunakan mestilah dapat *diupgrade* sesuai dengan kebutuhan bisnis.

2.5.5 Peluang Bisnis

Jika ditelusuri lebih dalam, ada banyak UMKM yang menjual produk tenun dengan harga yang sama bahkan lebih murah. Untuk lebih jelasnya, berikut gambaran lingkup eksternal bisnis pada Rumah Tenun Kp. Bandar dipaparkan melalui Gambar 2.2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. Lingkup Eksternal Bisnis

Keterangan:

1. *The Threat of Substitute Products or Service*

Kain tenun merupakan benda wajib yang dipakai saat acara adat maupun formal di Riau. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, kain tenun tak hanya diproduksi menggunakan alat tradisional (*handmade*), tetapi juga dapat diproduksi menggunakan mesin tekstil yang pastinya dapat mengurangi biaya produksi kain dan harga yang ditawarkan akan lebih murah. Ini dapat mengakibatkan orang-orang perlahan beralih menggunakan kain tenun tekstil daripada kain tenun *handmade* karena perbandingan harga yang signifikan.

The Threat of Increased Competition from Rivals in The Market

Ada banyak toko yang menjual tenun di Riau khususnya di Pekanbaru. Beberapa yang terkenal yaitu Tenun Wan Fitri, Winda Songket Riau dan Tenun Tampuk Manggis dan termasuk juga Rumah Tenun Kp. Bandar. Umumnya mereka menjual kain tenun songket Melayu Riau, dan inilah terjadinya persaingan harga dan kualitas kain tenun.

The Threat of New Entrants into The Market

Umumnya pendatang baru di dunia tenun Melayu Riau muncul setelah pelatihan tenun yang biasanya diadakan oleh pemerintah daerah setempat. Kemudian setelahnya ada yang direkrut menjadi anggota penenun di toko yang sudah dikenal namanya, ada juga yang membuka usaha tenun sendiri di rumah. Promosi dan perbanyak relasi menjadi kunci utama untuk sukses di bidang ini.

The Bargaining Power of Suppliers

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

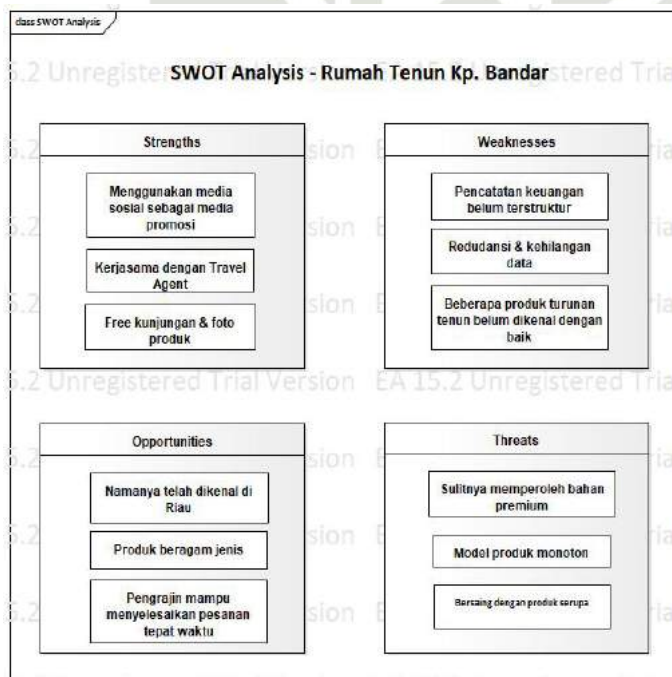
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal yang paling penting dalam memproduksi kain tenun ialah benang. Untuk di Pekanbaru sendiri, distributor benang bisa dikatakan sangat sedikit. Harga yang ditawarkan pun lebih cukup tinggi. Belum lagi untuk produksi kain tenun premium tentunya butuh benang premium, selain harganya bisa dua kali lipat dari benang biasa, benang premium sulit didapatkan.

The Bargaining Power of Buyers

Ada banyak penenun di Riau, khususnya di Pekanbaru. Beberapa yang terkenal di Pekanbaru yaitu Rumah Tenun Kp. Bandar, Tenun Wan Fitri, Winda Songket dan Tenun Tampuk Manggis. Umumnya mereka memproduksi produk yang sama, yakni kain tenun. Namun beberapa toko lainnya juga menjual bahan pembuatan tenun dan produk turunan tenun seperti baju dan tanjak, Untuk mengatasi persaingan ketat antar toko dibutuhkan inovasi produk yang unik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Rumah Tenun Kp. Bandar berinovasi membuat kain tenun *handmade* yang terbuat dari benang katun yang diwarnai dengan pewarna alam. Selain itu, Rumah Tenun Kp. Bandar membuat syal tenun yang dapat digunakan sebagai cendramata selamat datang maupun pada acara-acara tertentu.

Jika kita melihat ke lingkup internal bisnis pada Rumah Tenun Kp. Bandar, berikut digambarkan melalui analisis SWOT Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weaknesses*), Kesempatan (*Opportunities*) dan Ancaman (*Threats*). Berikut dipaparkan melalui Gambar 2.3



Gambar 2.3. Lingkup Internal Bisnis

1. Kekuatan (*Strengths*)

Adapun kekuatan utama yang dimiliki oleh Rumah Tenun Kp. Bandar ialah promosi yang baik. Selain secara *offline*, Rumah Tenun Kp. Bandar memanfaatkan facebook dan instagram sebagai sarana promosi. Postingan yang diupload pun beragam, tidak hanya barang jualan tetapi juga kegiatan, kunjungan dan sharing pengetahuan seputar tenun, dan ini *diupdate* secara berkala. Rumah Tenun Kp. Bandar juga memiliki karyawan yang solid, terbukti dengan rendahnya tingkat retensi karyawan sebesar 0 s/d 2,5 persen serta tingkat kepuasan karyawan sebesar 98,46 persen.

Kelemahan (*Weaknesses*)

Beberapa kelemahan Rumah Tenun Kp. Bandar yakni beberapa produk turunan tenun seperti baju, tas dan gantungan kunci belum dikenal dengan baik. Selain itu dalam hal pencatatan keuangan dan pengelolaan data, pencatatan penjualan, data pelanggan dan data stok barang sering terjadi reduksi dan kehilangan karena berbagai hal, seperti reduksi data dan tidak ada *backup* data. Padahal pengelolaan data dan laporan yang baik bisa menjadi kunci sukses suatu bisnis.

3. Kesempatan (*Opportunities*)

Seperti yang kita tahun bahwa nama Rumah Tenun Kp. Bandar telah dikenal di berbagai tempat, khususnya di Riau, karena selain menjadi tempat jual beli tenun Rumah Tenun Kp. Bandar adalah tempat wisata ikonik yang ada di Pekanbaru khususnya wilayah Senapelan, Kampung Bandar. Produk yang ditawarkan pun beragam, tidak hanya kain tenun tetapi juga produk yang dipakai sehari-hari yang dipadukan dengan tenun seperti baju pria dan wanita, tas, tajak, syal dan gantungan kunci. Jika masuk pesanan, maka pengrajin Rumah Tenun Kp. Bandar dapat menyelesaikan pesanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ini merupakan potensi yang patut diperhitungkan.

Ancaman (*Threats*)

Ada beberapa ancaman yang dapat membuat turunnya performa bisnis Rumah Tenun Kp. Bandar yaitu sulitnya memperoleh bahan baku premium dan bersaing dengan produk serupa. Selain itu, pemanfaatan data untuk diolah sebagai pedoman untuk membentuk strategi dinilai masih minim, terbukti dengan pencatatan keuangan yang tidak teratur dan terjadi reduksi data.

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa indikator yang dapat dimanfaatkan untuk mendorong keberhasilan Rumah Tenun Kp. Bandar,



yakni:

- 1. Sumberdaya manusia yang solid dan memiliki skill yang mumpuni
- 2. Mampu memanfaatkan media sosial sebagai media promosi dengan baik
- 3. Lokasi produksi merupakan salah satu destinasi wisata heritage yang terkenal di Pekanbaru
- 4. Pelayanan yang baik
- 5. pelanggan yang setia
- 6. *Fast Response*

2.6 Penelitian Terdahulu

Pada jurnal TIARSIE volume 16 nomor 1 tahun 2019 berjudul "Transformasi Digital Bagi UMKM dengan Perancangan *Enterprise Architecture* Menggunakan TOGAF ADM" yang dilakukan oleh Saputri, Fajrillah dan Darmawan, objek dalam penelitian ini ialah UMKM penghasil makanan khas daerah, yakni usaha kacang bogares. Beberapa kendala yang terjadi dalam objek penelitian ini berupa kendala internal dan eksternal. Kendala-kendala tersebut yaitu: rendahnya produktivitas, keterbatasan mendapatkan pasokan bahan baku, banyaknya pesaing produk yang sama, catatan keuangan yang masih manual, belum adanya standarisasi produk, jangkauan pemasaran yang masih sempit dan keterbatasan inovasi pengolahan kacang. Berbagai masalah yang terjadi inilah yang menjadi alasan untuk melakukan transformasi digital. Namun, untuk penerapan transformasi digital tidaklah mudah. Transformasi digital diharapkan dapat membantu untuk menyelaraskan antara bisnis dan teknologi UMKM. Karena itu, perancangan EA *blueprint* menggunakan metode TOGAF ADM merupakan langkah awal untuk melakukan transformasi digital dan diharapkan EA *blueprint* ini akan menjadi acuan bagi UMKM Penghasil Makanan Daerah dalam menyusun strategi transformasi digital. Adapun fase-fase TOGAF ADM dalam penelitian ini yaitu: *Preliminary Phase*, *Architecture Vision*, *Business Architecture*, *Information System Architecture*, dan *Technology Architecture*.

Adapun hasil dari penelitian ini menghasilkan EA *blueprint*, dimana isinya berupa perbaikan dan penambahan proses bisnis pada fungsi pengadaan, produksi, pemasaran, distribusi dan keuangan dalam mendukung *goals* perusahaan, yakni memberikan keuntungan lebih bagi UMKM serta meningkatkan kualitas produk agar mampu bersaing dengan produk makanan khas daerah lainnya di Indonesia. Selain itu, perlu juga dilakukan pembuatan *database* seperti *database* konsumen, *vendor*, produk, bahan baku, alat, dan sebagainya. Aplikasi lainnya yang diusulkan untuk UMKM ini ialah pengelolaan pergudangan untuk mengelola bahan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baku, *vendor* dan penjualan, aplikasi pengelolaan keuangan untuk mengelola keuangan UMKM, *website* sebagai media pemasaran dan penjualan dan *market place* sebagai media penjualan dan teknologi target untuk mendukung transformasi digital pada UMKM penghasil Makanan daerah.

Penelitian lain dilakukan oleh Ramdhany, Darmawan dan Fajrillah dalam jurnal *e-Proceeding of Engineering Vol.6 No.2 Agustus 2019* yang berjudul "Kerangka Kerja TOGAF Mendukung Perancangan Enterprise Architecture untuk Transformasi Digital pada Usaha Mikro Kecil Menengah" dengan studi kasusnya di UMKM Iket Sunda. Permasalahan yang terjadi dalam objek penelitian ini ialah: pasokan bahan baku produksi terbatas, produk belum dikenal secara baik, pengelolaan keuangan belum terstruktur, kurangnya inovasi pembuatan produk dan bersaing dengan produk serupa. Perlunya penerapan TI dalam UMKM ini untuk mengelola kegiatan operasional UMKM serta menyelaraskan antara bisnis dan teknologi agar tujuan bisnis mereka. Dengan menggunakan metode TOGAF ADM, perancangan EA *blueprint* untuk UMKM Iket Sunda dilakukan mulai dari fase *Preliminary* hingga *Technology Architecture*.

Adapun hasil dari penelitian ini ialah EA *blueprint* yang berisi *IT Goals* seperti meningkatkan produktivitas proses bisnis UMKM, meningkatkan mutu produk UMKM dan memberikan profit bagi UMKM. Untuk mendukung ketiga *goals* tersebut terdapat proses bisnis yang mendukung seperti pada fungsi produksi adanya persiapan pembuatan produk dan pengemasan produk. Pada fungsi pengadaan ada proses bisnis yang mendukung seperti membeli bahan baku produksi, mengelola bahan baku dan target proses bisnis memilih vendor dan menilai vendor. Dan pada fungsi *marketing* ada proses bisnis yang mendukung *goals* tersebut seperti pengelolaan media sosial dan mengelola kegiatan event. Selain itu, untuk mendukung *goals* pada UMKM diusulkan sebuah aplikasi *procurement* dan *accounting* untuk setiap fungsi yang ada seperti fungsi pengadaan, produksi, *marketing*, keuangan dan distribusi. Dan pemanfaatan *marketplace* untuk mengenalkan dan menjual produk untuk mencapai transformasi digital.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Widyasari, Darmawan dan Fajrillah berjudul "Enterprise Architecture untuk Transformasi Digital pada Usaha Mikro Kecil Menengah Menggunakan Metode Pendekatan TOGAF" dengan studi kasus di UMKM Snack Masa Kini. Permasalahan yang terjadi dalam studi kasus ini ialah sulitnya menjaga kualitas bahan baku, sulitnya mengelola *demand* dan pengelolaan produk yang belum merata. pengadaaan transformasi digital diharapkan dapat meningkatkan produktivitas industri, mengurangi biaya yang harus dikeluarkan dalam proses bisnis di UMKM, memberikan peluang bisnis baru yang akan menarik



pelanggan sebanyak-banyaknya untuk mendapatkan keuntungan yang lebih besar sebelum melakukan transformasi digital serta memberikan inovasi baru dalam hal distribusi suatu informasi kepada khalayak ramai. Maka dari itu, EA *blueprint* dari hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk perusahaan dalam penyusunan strategi transformasi digital.

Adapun hasil dari penelitian ini berupa EA *blueprint* yang menggambarkan target UMKM *Snack* Masa Kini. Adapun target aplikasi yang diusulkan yaitu pengembangan aplikasi Ipos, meliputi pengelolaan vendor, pembelian, pengelolaan demand dan pengelolaan *feedback*, pembuatan aplikasi *accounting*, pengembangan *website* dan penambahan jenis *marketplace* sebagai media penjualan.

Berdasarkan hasil tinjauan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa saat ini kebutuhan akan transformasi digital bagi UMKM amat diperlukan. Hal ini dikarenakan pokok permasalahan UMKM dari 3 studi kasus diatas hampir sama serta dibutuhkannya keselarasan antara bisnis dan TI di UMKM untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas. Selain itu, transformasi digital pada UMKM ini diharapkan dapat meningkatkan nilai bisnis mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

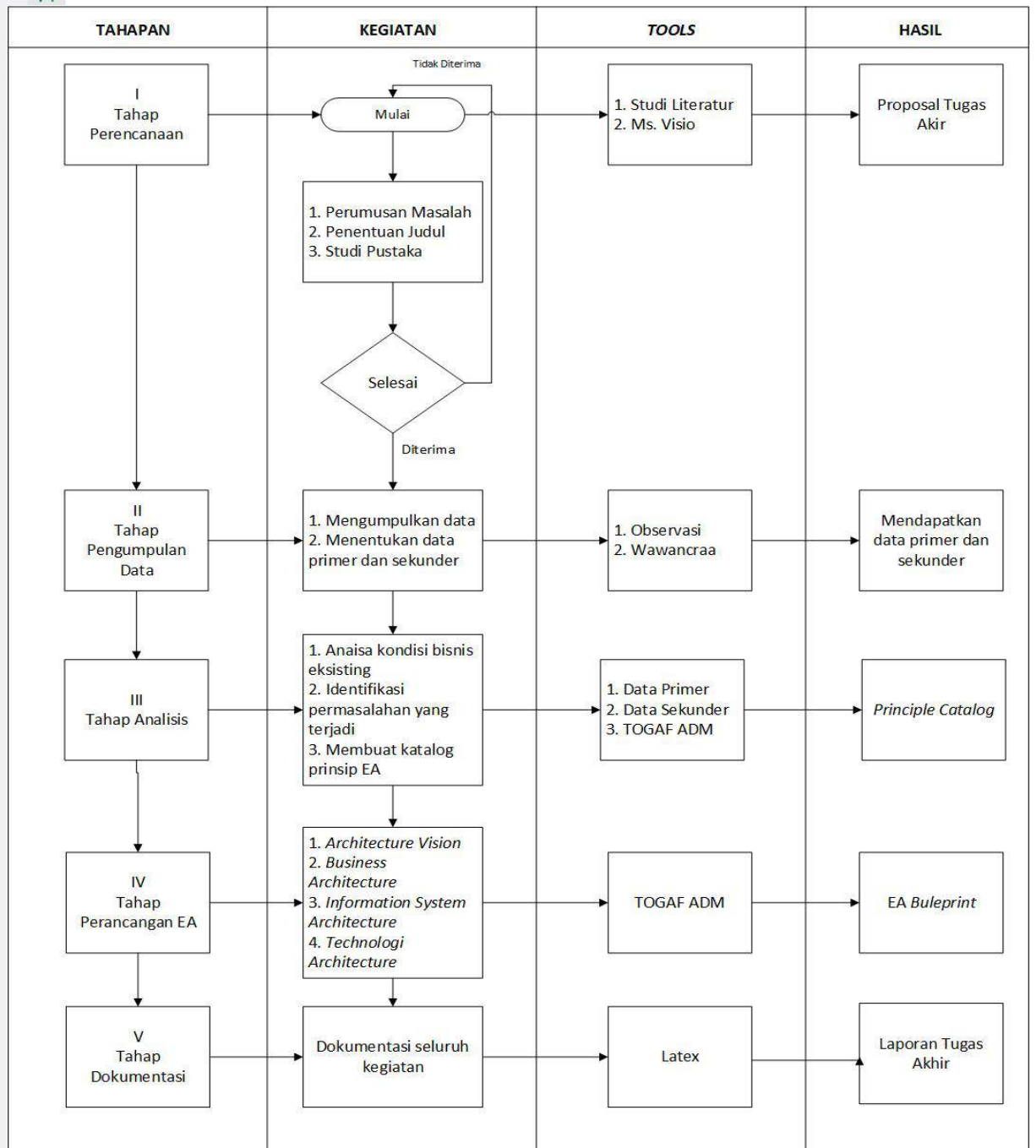
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui gambar

Gambar 3.1



Gambar 3.1. Skema Metodologi Penelitian



3.1 Tahap I: Perencanaan

Adapun kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini ialah:

3.1.1 Perumusan Masalah

Melakukan peninjauan ke lokasi penelitian, yakni di Rumah Tenun Kp. Bandar untuk melihat dan mengamati proses bisnis yang ada pada Rumah Tenun Kp. Bandar yang sedang berjalan saat ini.

3.1.2 Penentuan Judul Penelitian

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan pada objek penelitian, maka penulis menentukan judul penelitian sesuai dengan masalah yang dihadapi, kemudian memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di Rumah Tenun Kp. Bandar. Berdasarkan solusi yang didapat, maka judul yang akan dibahas dalam penelitian ini ialah: "Transformasi Digital pada Rumah Tenun Kp. Bandar dengan Perancangan *Enterprise Architecture* Menggunakan Metode TOGAF ADM".

3.1.3 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mencari teori-teori yang akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti serta mendapatkan dasar-dasar referensi yang kuat bagi peneliti untuk merancang suatu model *enterprise architecture* untuk mendukung proses bisnis untuk model usaha UMKM, khususnya pada Rumah Tenun Kp. Bandar. Adapun bahan referensi berasal dari jurnal, buku, dan artikel.

3.2 Tahap II: Pengumpulan Data

Dalam tahapan ini ada 2 kegiatan yang dilakukan, yaitu:

3.2.1 Pengumpulan Data

Observasi

Melakukan pengamatan situasi dan kondisi sesuai dengan topik yang akan diteliti serta mengumpulkan dokumentasi dan data-data perusahaan yang diperlukan untuk penelitian (Lihat "Lampiran C dan Lampiran D").

Wawancara

Wawancara dilakukan tidak terstruktur, yaitu dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan bebas dan tidak terikat dengan susunan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Adapun narasumber dalam penelitian ini ialah Ketua Rumah Tenun Kp. Bandar, marketing dan produksi (Lihat "Lampiran A").

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.2.2 Data Primer dan Data Sekunder

Data Primer

Merupakan data yang langsung diperoleh dari hasil observasi di tempat studi kasus. Adapun data primer yang diperoleh dari Rumah Tenun Kp. Bandar ialah: profil Rumah Tenun Kp. Bandar dan data hasil wawancara.

Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal dan artikel online sesuai dengan topik penelitian yang dapat dijadikan sebagai referensi.

Dokumen Analisis

Adapun dokumen analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: *Business Driver, Business Goals and Business Goals, Business Strategy* dan *IT Strategy* dan profil Rumah Tenun Kp. Bandar.

3.3 Tahap III: Analisis

3.3.1 Analisa Kondisi Bisnis Saat Ini

Pada tahap ini dilakukan pendeskripsian kondisi bisnis saat ini mulai dari visi dan misi, struktur organisasi dan kegiatan operasional apa saja yang terdapat pada Rumah Tenun Kp. Bandar.

3.3.2 Identifikasi Permasalahan yang Terjadi

Pada tahap ini dilakukan identifikasi permasalahan yang ada berdasarkan kondisi bisnis dan kondisi teknologi eksisting serta identifikasi permasalahan yang dipaparkan mengenai sebab bagaimana permasalahan itu bisa terjadi.

3.4 Tahapan IV: Perancangan *Enterprise Architecture*

Adapun tahapan dalam perancangan EA ialah sebagai berikut.

3.4.1 *Preliminary*

Tahap ini merupakan tahapan persiapan sebelum memasuki tahapan pertama dari TOGAF ADM. Beberapa data yang dibutuhkan dalam tahapan ini yaitu: *Business Principle, Business Objective, Business Drivers, Business Goals, IT Business Strategy* dan *Business Strategy*.

Process: Pada fase ini ada beberapa kegiatan yang dilakukan, yaitu:

Menentukan *scope* dari apa yang akan dibuat (*What*)

Menentukan siapa saja *actor* yang terlibat dalam pengembangan EA (*Who*)

Menentukan kapan tanggal mulai dan penyelesaian arsitektur (*When*)

Menentukan dimana lokasi objek perancangan EA yang akan dibuat (*Where*)

menentukan mengapa EA dibangun (*Why*)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



6. Mendefinisikan bagaimana rancangan EA dibuat (*How*)

7. Menentukan prinsip-prinsip sebagai acuan pengembangan EA

Adapun hasil dari fase ini berupa artefak *Principle Catalog* yang nantinya akan menjadi acuan dalam pembuatan *Enterprise Architecture* pada Rumah Tenun Kp. Bandar. Pembuatan *Principle Catalog* didasarkan pada permasalahan yang terjadi di Rumah Tenun Kp. Bandar.

3.4.2 *Architecture Vision*

Pada fase ini ada beberapa kegiatan yang dilakukan, yaitu:

Mendefinisikan para stakeholder dan kendala yang dialami

Mendefinisikan ruang lingkup Rumah Tenun Kp. Bandar terkait proses bisnis, data, aplikasi dan teknologi eksisting

Membuat rancangan *Architecture Vision*

Hasil dari fase ini berupa rancangan *Architecture Vision* berupa artefak *Solution Concept Diagram*. Pembuatan arsitektur visi didasarkan pada visi, misi, tujuan dan sasaran bisnis serta pendefinisian nilai bisnis yang dimiliki oleh Rumah Tenun Kp. Bandar.

3.4.3 *Business Architecture*

Pada fase ini ada beberapa kegiatan yang dilakukan, yaitu:

1. Mengidentifikasi kondisi bisnis eksisting

2. Membuat target arsitektur bisnis

3. Menentukan model bisnis yang mendukung fase *Architecture Vision*

Membuat arsitektur bisnis

Pembuatan arsitektur bisnis didasarkan pada *Principle Catalog* yang telah dibuat sebelumnya pada fase *Preliminary*, struktur organisasi, kondisi dan teknologi eksisting serta rancangan *Architecture Vision* yang telah dibuat sebelumnya. Hasil dari fase ini berupa *Driver/Goal/Objective Catalog*, *Business Service/Function Catalog*.

3.4.4 *Information System Architecture*

Data Architecture

Pada fase ini ada beberapa kegiatan yang dilakukan, yaitu:

(a) Mendefinisikan data-data yang digunakan saat ini

(b) Mendefinisikan data-data yang dibutuhkan pada masa depan

(c) Mengembangkan target arsitektur data

(d) Membuat arsitektur data

Pembuatan arsitektur data didasarkan pada *Principle Catalog* yang sebelum-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nya telah dibuat pada fase *Preliminary* dan juga informasi tentang data-data yang digunakan saat ini dan yang akan dibutuhkan dimasa depan. Hasil dari fase ini berupa artefak *Application/Role Matrix* dan *Class Diagram* yang nantinya akan menjelaskan tentang relasi antara entitas, layanan bisnis dan komponen aplikasi yang ada.

Application Architecture

Pada fase ini ada beberapa kegiatan yang dilakukan, yaitu:

- (a) Mendefenisikan aplikasi yang digunakan saat ini
- (b) Mendefenisikan aplikasi yang dibutuhkan pada masa depan
- (c) Mengembangkan deskripsi target arsitektur aplikasi
- (d) Membuat arsitektur aplikasi

Pembuatan arsitektur aplikasi didasarkan pada *Principle Catalog* yang sebelumnya telah dibuat pada fase *Preliminary* dan juga informasi tentang aplikasi yang digunakan saat ini dan yang akan dibutuhkan dimasa depan. Hasil dari fase ini berupa artefak *Application Communication Diagram* yang nantinya akan menjelaskan tentang relasi dan keterkaitan antar aplikasi.

3.4.5 *Technology Architecture*

Pada fase ini ada beberapa kegiatan yang dilakukan, yaitu:

1. Menentukan jenis kandidat teknologi dari sisi *software* dan *hardware* yang diperlukan
2. Membuat arsitektur teknologi

Pembuatan arsitektur teknologi didasarkan pada *baseline* arsitektur yang sebelumnya telah dirancang di tahap sebelumnya. Hasil dari fase ini berupa artefak *Environment adn Location Diagram*, *Technology Porfolio* dan *Application/Role Catalog*.

3.5 Tahap V: Dokumentasi

Melakukan dokumentasi seluruh kegiatan yang dilakukan selama penelitian menggunakan Latex. Adapun hasil dari tahap ini ialah laporan tugas akhir.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

Nama Narasumber : Wawa Ediny

Jabatan : Ketua

Tanggal : April 2020

T : Pertanyaan

J: Jawaban

T: Bagaimana sejarah tentang Rumah Tenun Kp. Bandar?

J: Rumah Tenun Kp. Bandar merupakan salah satu destinasi wisata yang ada di Kampung Bandar, Pekanbaru. Rumah Tenun Kp. Bandar diperkirakan dibangun pada tahun 1887 dan ditinggali oleh H. Yahya, seorang tauke getah karet bernama pada masa itu bersama istrinya Zainab beserta lima anaknya yaitu: H. Abdul Hamid Yahya yang juga merupakan salah satu pejuang perintis kemerdekaan Indonesia. Hj. Ramzah Yahya, Kamsah Yahya, Hj. Ramnah Yahya dan Nurisah Yahya. Pada masa Pra Kemerdekaan rumah ini pernah dijadikan basis Pejuang Fisabilillah sekaligus menjadi gudang logistik dan dapur umum. Namun karena alasan keamanan maka dipindahkan ke Surau Irhash yang terletak di jalan Senapelan. Pasca Kemerdekaan Republik Indonesia pada tahun 1958 rumah ini kemudian difungsikan sebagai salah satu markas sekaligus tempat tinggal Tentara Nasional Indonesia Pusat di era penumpasan pemberontakan PRRI di Sumatra Bagian Tengah khususnya Provinsi Riau. Selain itu, rumah ini juga pernah ditempati oleh KH. Muhammad Sech seorang Imam Besar Masjid Raya Nur Alam/ Masjid Raya Pekanbaru yang juga menjabat sebagai Kadi yang diangkat langsung oleh Sultan Siak pada masa Sultan Syarif Qasim, beliau merupakan salah satu menantu dari H. Yahya. Selanjutnya rumah ini ditempati oleh anak H. Yahya yaitu Hj. Ramnah Yahya yang bersuamikan H. Ibrahim beserta keempat anaknya. Dari masa ditempati oleh keluarga Hj. Ramnah Yahya, rumah ini digunakan untuk aktivitas mengajar anak-anak mengaji, bertenun dan menokat, beliau juga berlaku sebagai Mak Andam helat perkawinan adat. Kemudian rumah ini ditempati oleh seorang anak Hj. Ramnah Yahya bernama Yusuf Ibrahim. Kemudian setelah memiliki rumah sendiri, rumah ini sempat ditinggalkan kosong. Saat ini rumah ini dimanfaatkan bagi ibu-ibu ataupun remaja puteri di Kampung Bandar Kecamatan Senapelan. Adapun kelompok ibu-ibu dan remaja puteri ini dinamakan dengan Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) Pucuk Rebung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

T: Bagaimana KSM Pucuk Rebung Terbentuk?

J: Kelompok ini dibentuk setelah melakukan pelatihan tenun. Saat itu, anggota KSM Pucuk Rebung berjumlah 20 orang. Pada awal berdirinya kelompok ini, penjualan kain tenun sangat minim, hal ini dikarenakan Rumah Tenun Kp. Bandar saat itu belum terlalu dikenali khalayak ramai. Kemudian pada tahun 2016, Rumah Tenun Kp. Bandar mulai menjalin relasi dengan *tourguide* Kampung Bandar, Geni Riau dan Dinas Pariwisata, mengingat Rumah Tenun ini memiliki nilai sejarah. Rumah Tenun semakin dikenal dan pesanan mulai semakin banyak, bahkan pesanan tidak hanya dari dalam kota, tetapi juga luar kota, bahkan luar negeri seperti Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam, Singapura, Belanda, Amerika dan Prancis. Saat ini, Rumah Tenun tidak hanya menjual dan memproduksi kain tenun khas melayu dan bernuansa melayu saja, Rumah Tenun Kp. Bandar juga menjual tanjak, gantungan kunci, baju pria dan wanita, tas serta syal bernuansa melayu.

T: Aktivitas apa saja yang terjadi di Rumah Tenun Kp. Bandar?

J: Rumah Tenun Kp Bandar melakukan 3 aktivitas utama, yakni produksi barang, jual barang dan penerimaan tamu. Untuk proses penjualan barang, Rumah Tenun Kp. Bandar melakukan penjualan secara *offline* dan *online*. Untuk produksi barang, Rumah Tenun memproduksi kain tenun khas melayu maupun bernuansa melayu, tanjak serta barang-barang harian yang dipadukan dengan kain dan motif tenun. Barang-barang tersebut yakni baju (pria dan wanita), syal serta gantungan kunci tanjak. Untuk penjualan secara *offline* biasanya pelanggan melakukan transaksi jual beli secara langsung di Rumah Tenun, sedangkan penjualan secara *online* dilakukan melalui media sosial (instagram dan facebook) dan platform *e-commerce* (shopee). Untuk penerimaan tamu, Rumah Tenun Kp. Bandar buka setiap hari mulai dari pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB. Setiap tamu yang datang diminta untuk mengisi nama, alamat, nomor hp dan paraf di buku tamu.

T: Bagaimana struktur organisasi KSM Pucuk Rebung?

J: Adapun Struktur Organisasi Rumah Tenun Kp. Bandar dapat digambarkan sebagai berikut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

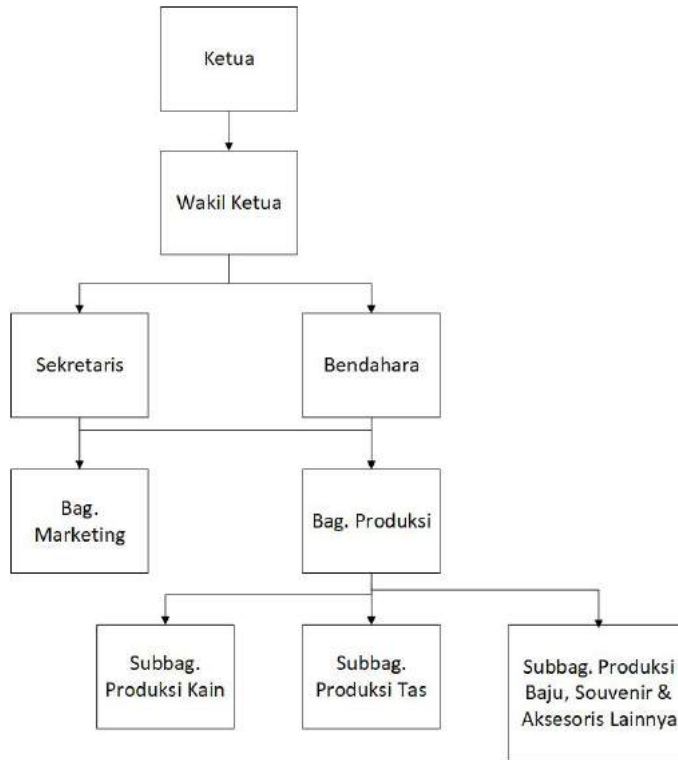
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar A.1. Struktur Organisasi di Rumah Tenun Kp. Bandar

Keterangan:

1. Ketua dan Wakil Ketua: Adapun tugas dari ketua ialah mengawasi jalannya aktivitas Rumah Tenun dan dibantu oleh wakil ketua.
2. Sekretaris: Adapun tugas dari sekretaris ialah mencatat setiap detail pemasukan dan pengeluaran Rumah Tenun Kp. Bandar serta merekap pesanan di Rumah Tenun Kp. Bandar.
- Bendahara: Tugas dari bendahara yakni bertanggungjawab dalam hal pemasukan dan pengeluaran Rumah Tenun Kp. Bandar.
- Bag. Marketing: Adapun tugas bagian dari marketing ialah mempromosikan Rumah Tenun Kp. Bandar ke berbagai media, baik online maupun offline serta melakukan pemotretan barang dan desain poster dan spanduk (jika diperlukan).
- Bag. Produksi: Adapun tugas dari bagian produksi ialah bertanggung jawab dalam hal produksi barang, mulai dari bahan baku hingga tahap akhir dari produksi. Dalam bagian produksi ada yang bertanggung jawab dalam produksi tas, ada yang bertanggung jawab memproduksi kain dan ada yang bertanggung jawab dalam produksi baju, souvenir dan aksesoris lainnya.
- T: Selama menjalankan aktivitas bisnis, apa saja permasalahan yang terjadi di Rumah Tenun Kp. Bandar yang sekiranya dapat mengganggu aktivitas bisnis

dan menurunkan performa Rumah Tenun?

J: Dalam menjalankan aktivitas bisnis, tentunya mempunyai berbagai masalah. Beberapa permasalahan yang terjadi di Rumah Tenun Kp. Bandar yaitu: sulitnya mengelola *demand* (permintaan) pelanggan, produk belum dikenal dengan baik, proses bisnis yang tidak berfokus pada pelanggan, pengelolaan keuangan belum terstruktur, inovasi pembuatan produk serta bersaing dengan produk serupa.

T: Apa visi dan misi Rumah Tenun Kp. Bandar?

J: Adapun visi dari Rumah Tenun Kp. Bandar ialah: "Membantu perekonomian masyarakat Kelurahan Kp. Bandar serta melestarikan budaya Melayu Riau, khususnya dibidang kerajinan tangan", sedangkan misi Rumah Tenun Kp. Bandar ialah: "Mengenalkan dan menjual tenun hingga ke seluruh dunia".

T: Produk apa saja yang diproduksi di Rumah Tenun Kp. Bandar?

J: Adapun produk yang dihasilkan oleh Rumah Tenun Kp. Bandar ialah: kain, tas, baju, syal, gantungan kunci dan tanjak.

T: Bagaimana Rumah Tenun Kp. Bandar melakukan promosi barang?

J: Untuk promosi, Rumah Tenun Kp. Bandar memanfaatkan platform media sosial (facebook, instagram dan Whatsapp) serta menggratiskan pengunjung yang ingin berswafoto di Rumah Tenun Kp. Bandar.

T: Kira-kira apa apa target Rumah Tenun kedepannya?

J: Memperluas pangsa pasar agar dapat memperkenalkan tenun ke seluruh dunia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

BLUEPRINT ENTERPRISE ARCHITECTURE

B.1 Preliminary Phase

Berikut dipaparkan *preliminary phase* pada Rumah Tenun Kp. Bandar

Tabel B.1. *Principle Catalog*

Arsitektur	Prinsip	Deskripsi
Business Architecture	Penyempurnaan Produk	Penyempurnaan produk terus dilakukan untuk menambah minat pelanggan terhadap produk yang ditawarkan
	Peningkatan Kualitas Produk	Meningkatkan kualitas produk dengan menggunakan bahan-bahan berkualitas, diolah dengan standarproduksi serta <i>packing</i> barang yang unik dan rapi
	Pertanggungjawaban Distribusi	Bertanggungjawab dalam hal pendistribusian produk kepada customer dengan menjamin kesesuaian produk yang dipesan dan menjamin kualitas produk selama distribusi
	Keberlangsungan Operasi	Bisnis tetap berjalan meskipun masih memiliki beberapa kendala
Data Architecture	Aset Data	Data merupakan aset penting yang memiliki nilai untuk Rumah Tenun Kp. Bandar dan harus dikelola dan dijaga dengan baik
	Data Dapat Diakses	Data dapat diakses dengan mudah oleh pengguna sesuai dengan otoritas mereka
	Akurasi Data	Data harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya
	Integrasi Data	Data yang dimiliki oleh Rumah Tenun Kp. Bandar dapat terhubung antar pengguna untuk menunjang bisnisnya dan mneghindari adanya redudansi data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B.1 Principle Catalog (Tabel lanjutan...)

Arsitektur	Prinsip	Deskripsi
	Keamanan Data	Data yang dimiliki oleh Rumah Tenun Kp. Bandar harus dijaga dan dilindungi dari serangan maupun pencurian data yang memungkinkan data dieksploitasi oleh pengguna yang tidak sesuai dengan otoritasnya
Application Architecture	<i>Usability</i> Aplikasi	aplikasi yang digunakan memiliki fungsionalitas yang tinggi, <i>user-friendly</i> serta pendokumentasian yang baik
	Keamanan Aplikasi	Keamanan aplikasi dibutuhkan Rumah Tenun Kp. Bandar dengan menetapkan tingkat otoritas pengguna
	Fleksibilitas Aplikasi	Tidak perlu dilakukan perubahan teknologi secara keseluruhan secara terus menerus karena aplikasi dapat berfungsi dengan adanya platform yang tersedia
Technology Architecture	Keamanan Teknologi	Teknologi yang digunakan harus dijaga agar terhindar dari resiko yang mungkin terjadi
	Interoperabilitas	Kemampuan teknologi untuk mendukung adanya pertukaran data setiap aktivitas
	Perubahan Teknologi Sesuai Kebutuhan Bisnis	Dalam mendukung operasional bisnis maka diperlukan perubahan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan bisnis Rumah Tenun Kp. Bandar

B.2 Requirement Management

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada objek studi kasus diperoleh solusi aktivitas yang akan diusulkan dapat dipaparkan sebagai berikut.

Tabel B.2. Solusi Aktivitas

<i>Aktivitas</i>	<i>Deskripsi</i>	<i>Solusi Aktivitas</i>
Marketing dan Distribusi	Penjualan produk di <i>e-commerce</i> hanya dijual di shopee, data distribusi barang dicatat secara manual, Pengelolaan data pelanggan masih manual dan belum terstruktur, belum ada <i>e-catalog</i> resmi	Memperluas penjualan online via platform <i>e-commerce</i> lainnya seperti Lazada, Tokopedia dan Bukalapak, pembuatan website untuk <i>branding image</i> perusahaan dan pengelolaan data pelanggan.
Produksi	Pendataan bahan produk, vendor dan stok produk belum terstruktur dan masih manual	Pengadaan aplikasi pengelolaan pergudangan dan vendor
Keuangan	Pencatatan keuangan belum terstruktur dan masih manual	Pengadaan aplikasi pengelolaan keuangan

Adapun Rancangan Anggaran Biaya (RAB) yang diusulkan untuk membuat EA pada Rumah Tenun Kp. Bandar dapat dipaparkan melalui Gambar B.1 dan Gambar B.2 dibawah ini.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	URAIAN	@	Satuan	Harga Satuan	Total Harga	
RINCIAN BIAYA LANGSUNG PERSONIL						
PENGADAAN APLIKASI KEUANGAN, PENGELOLAN GUDANG DAN WEBSITE						
Tenaga Ahli						
1	a. Ahli Sistem Informasi/ Ketua Tim	1 Orang x 5 Bulan	5	OB	Rp7.000.000	Rp35.000.000
	b. Ahli Database	2 Orang x 5 Bulan	5	OB	Rp6.000.000	Rp30.000.000
	c. Ahli Pemrograman	3 Orang x 5 Bulan	5	OB	Rp6.000.000	Rp30.000.000
	d. Ahli Sistem Analisa	4 Orang x 5 Bulan	5	OB	Rp6.000.000	Rp30.000.000
	e. Ahli Jaringan Komputer	5 Orang x 5 Bulan	5	OB	Rp6.000.000	Rp30.000.000
Tenga Pendukung						
	a. Operator Komputer	2 Orang x 3 Bulan	3	OB	Rp3.400.000	Rp10.200.000
	b. Drafter	2 Orang x 3 Bulan	3	OB	Rp2.400.000	Rp7.200.000
TOTAL BIAYA LANGSUNG PERSONIL					Rp172.400.000	
RINCIAN BIAYA NON PERSONIL						
Pengadaan Hardware						
1	Komputer minimum core i5, RAM 4GB, HDD 1TB	3	Buah	Rp5.000.000	Rp15.000.000	
	Printer support scanner & fotocopy	2	Buah	Rp1.065.000	Rp2.130.000	
	Router	1	Paket	Rp5.000.000	Rp5.000.000	
	Setting LAN (termasuk kabel dan kebutuhan pemasangan jaringan selain peralatan utama)	1	Paket	Rp9.000.000	Rp9.000.000	
Interkoneksi						
2	Sewa Bandwith dan Hosting Space	1	Tahun	Rp7.200.000	Rp7.200.000	
	Biaya Hosting	1	Tahun	Rp3.000.000	Rp3.000.000	
	Pembelian Domain (go.id)	1	Tahun	Rp300.000	Rp300.000	
Pemeliharaan						
3	Pemeliharaan aplikasi selama 1 tahun	1	Paket	Rp12.000.000	Rp12.000.000	

Gambar B.1. RAB Usulan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	Pemasangan jaringan internet kabel	1	Paket	Rp6.000.000	Rp6.000.000
Pembuatan Modul					
5	Buku modul aplikasi keuangan, pergudangan dan website	9	Buah	Rp250.000	Rp2.250.000
Pelatihan dan Pelaporan					
6	Training mengoperasikan aplikasi keuangan, pergudangan dan website	3	Paket	Rp4.000.000	Rp12.000.000
	Lap. Pendahuluan, Lap. Antara, Lap. Akhir dan Ringkasan	40	Buah	Rp200.000	Rp8.000.000
7	<i>Enterprise Architecture Design</i>	1	Paket	Rp3.540.000	Rp3.540.000
TOTAL KESELURUHAN					Rp85.420.000

*Harga dibuat berdasarkan standar saat ini

***REKAPITULASI TOTAL HARGA**

NO	URAIAN	TOTAL HARGA
1	Biaya Langsung Personil	Rp172.400.000
2	Biaya Langsung Non Personil	Rp85.420.000
SUB TOTAL		Rp257.820.000
PPN		Rp25.782.000
TOTAL		Rp283.602.000

Gambar B.2. RAB Usulan

B.3 Architecture Vision

B.3.1 Visi

Adapun visi Rumah Tenun Kp. Bandar ialah: "Membantu perekonomian masyarakat Kelurahan Kp. Bandar serta melestarikan budaya Melayu Riau, khususnya dibidang kerajinan tangan".

B.3.2 Misi

Adapun misi dari Rumah Tenun Kp. Bandar ialah: "Menjual dan mengenalkan tenun ke seluruh dunia".



B.3.3 *Business Strategy and IT Business Strategy*

☞ Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Business Strategy

Rumah Tenun Kp. Bandar sudah dikenal sebagai salah satu wisata heritage yang ada di Pekanbaru sejak lama. Dengan reputasinya sebagai destinasi wisata tentunya UMKM ini akan mendapatkan pengunjung dengan mudah. Namun, mendapatkan pengunjung bukan berarti otomatis Rumah Tenun Kp. Bandar akan mendapatkan pelanggan, bahkan ada 6 bulan pertama sejak mereka berjualan tidak ada satupun produk yang terjual. Berkat kerja keras dan pantang menyerah, tenun mereka akhirnya dikenal dengan baik oleh masyarakat daerah maupun luar daerah bahkan hingga ke mancanegara. Penjualan mereka selama 3 tahun terakhir bahkan mencapai lebih dari 500 juta rupiah walau saat ini dunia dilanda wabah pandemi. Berikut beberapa strategi bisnis yang diterapkan pada Rumah Tenun Kp. Bandar.

- (a) Kepuasan Pelanggan nomor 1
Pelayanan yang baik, *fast response* dan menyelesaikan pesanan pelanggan tepat waktu merupakan salah satu kunci utama suksesnya Rumah Tenun Kp. Bandar. Terbukti dengan peningkatan jumlah pelanggan sebesar 70 persen, tingkat komplain sebesar 0,03 persen dan kepuasan pelanggan sebesar 98,7 persen.
- (b) Siapapun bisa datang ke Rumah Tenun
Bahkan di Rumah Tenun Kp. Bandar kita juga bisa berfoto dan belajar bertenun secara gratis. Sebagai info, beberapa tempat jual-beli tenun ada yang melarang untuk mengambil foto dan untuk belajar tenun biasanya dikenakan biaya.
- (c) Terus Berinovasi
Berbeda dengan yang lain, selain memproduksi tenun Rumah Tenun Kp. Bandar juga menjual berbagai produk turunan dari tenun yang dapat kita pakai sehari-hari seperti tas, baju, gantungan kunci, dan sebagainya.
- (d) Terjangkau Sampai ke Pelosok Negeri
RProduk yang dipasarkan tidak hanya menjangkau dalam daerah, tapi juga luar daerah bahkan mancanegara.

IT Business Strategy

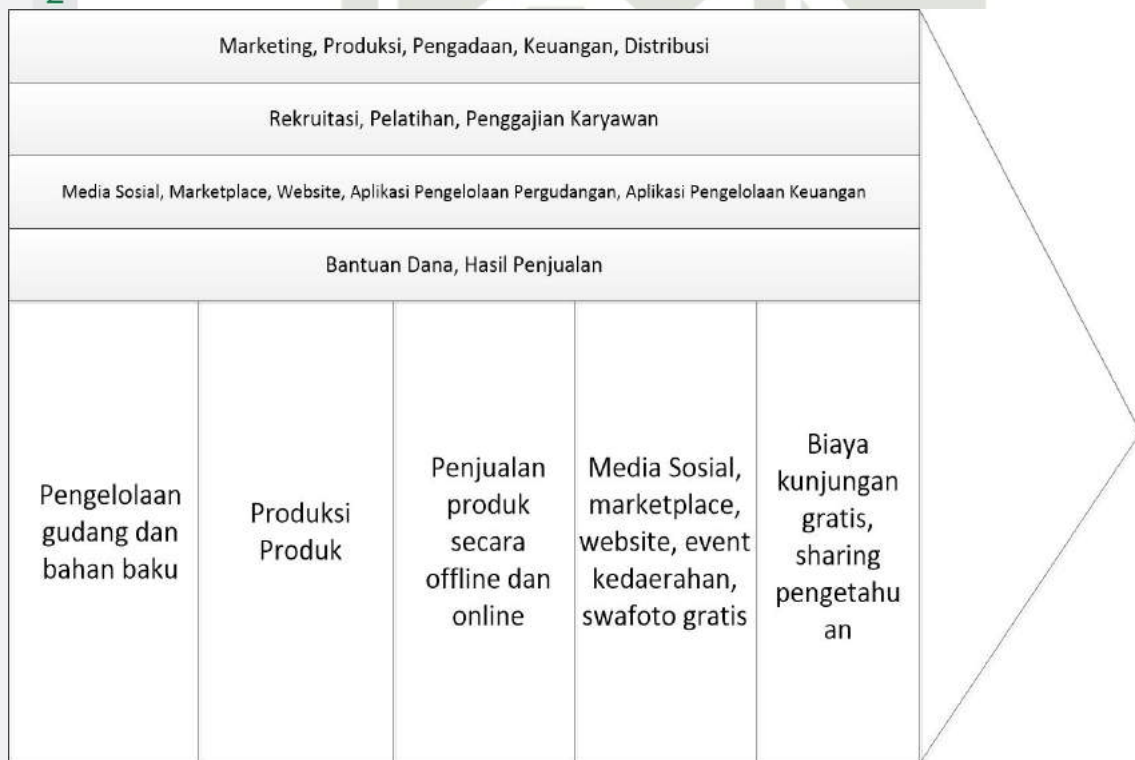
Seiring dengan berkembangnya teknologi transformasi digital perlu dilakukan, apalagi di masa pandemi ini. Transformasi digital merupakan langkah yang paling tepat untuk mempertahankan bisnis. Adapun *IT Business Strategy* pada Rumah Tenun Kp. Bandar yakni:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (a) Kemudahan akses informasi
Data merupakan aset penting yang harus dijaga. Data seharusnya dapat diakses dengan mudah sesuai dengan otoritas mereka.
- (b) Akurasi dan keamanan data
Data yang baik harusnya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan dilindungi dari serangan maupun pencurian data yang memungkinkan data dieksploitasi oleh pengguna yang tidak sesuai dengan otoritasnya.
- (c) Teknologi dapat berubah sesuai dengan kebutuhan bisnis
Perkembangan teknologi informasi setiap waktu tak dapat dipungkirkan. Teknologi yang akan digunakan mestilah dapat *diupgrade* sesuai dengan kebutuhan bisnis.

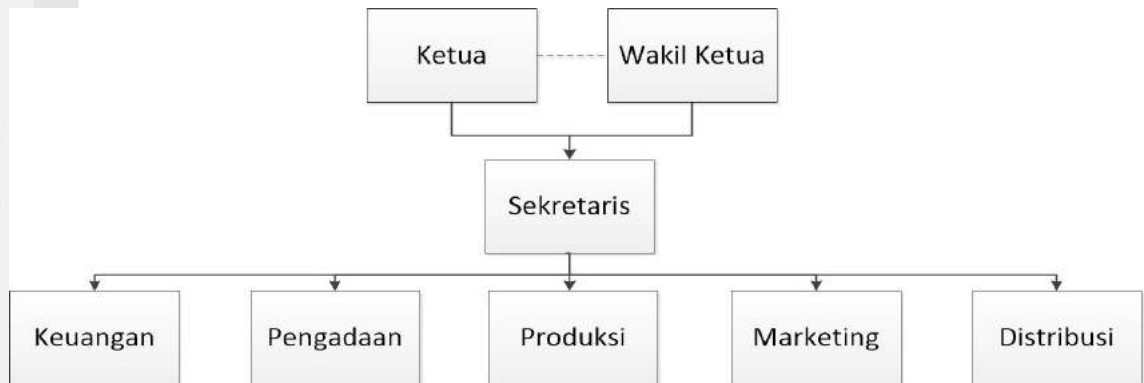
B.3.4 Value Chain



Gambar B.3. Value Chain Usulan untuk Rumah Tenun Kp. Bandar

B.3.5 Struktur Organisasi

Berikut dipaparkan struktur organisasi usulan untuk Rumah Tenun Kp. Bandar



Gambar B.4. Struktur Organisasi Usulan

B.3.6 Stakeholder

Tabel B.3. Stakeholder Map Matrix

Stakeholder	Involvement	Concern
Ketua dan Wakil	Memiliki tingkat kebijakan paling tinggi terkait pengarahan misi, tujuan dan sasaran UMKM dan memimpin jalannya UMKM	Kebijakan terkait dengan UMKM
Sekretaris	Memiliki tingkat kebijakan dibawah ketua dan wakil ketua	Memberi laporan kepada ketua dan wakil ketua serta memantau tiap divisi agar mengerjakan tugasnya masing-masing
Pengadaan	Fokus dan bertanggung-jawab pada segala hal yang berkaitan dengan pengadaan bahan baku produk dan pergudangan	Pembelian bahan baku, pengelolaan bahan baku, seleksi dan review vendor
Produksi	Fokus dan bertanggung-jawab pada segala hal yang berkaitan dengan kegiatan pre-produksi dan produksi	Persiapan produksi, produksi
keuangan	Fokus dan bertanggung-jawab pada segala yang berkaitan dengan pencatatan dan laporan keuangan	Pencatatan penjualan, pencatatan buku besar, pelaporan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B.3 Stakeholder Map Matrix (Tabel lanjutan...)

<i>Stakeholder</i>	<i>Involvement</i>	<i>Concern</i>
Marketing	Fokus dan bertanggung-jawab terhadap segala hal yang berkaitan dengan kegiatan pemasaran produk	Kelola media sosial, kelola event, kategorisasi pelanggan, <i>kelola feedback</i>
Distribusi	Fokus dan bertanggung-jawab pada segala yang berkaitan dengan pendistribusian barang	Pengelolaan penyebaran produk

B.4 Business Architecture

Business Driver, Goal and Objective

Tabel B.4. Business Driver, Goal and Objective

Drivers	Goals	Objectives
Peningkatan efisiensi dan efektivitas penggunaan bahan baku	Mampu memenuhi bahan baku pembuatan produk secara konsisten	Menjaga kualitas bahan baku dan pemilihan vendor yang konsisten dan stabil
Meningkatkan profit	Pencatatan keuangan terstruktur Mampu mengadakan standarisasi produk Meningkatkan pangsa pasar, produk dikenal dengan baik oleh pelanggan	Menggunakan aplikasi keuangan dalam proses pencatatan Standarisasi produk terpenuhi Optimasi media penjualan
Meningkatkan kualitas produk	Mampu bersaing dengan produk serupa Berinovasi sesuai dengan minat pelanggan	Meningkatkan pengelolaan jumlah stok produk di gudang Adanya pengelompokan data penjualan berdasarkan kategori produk dan konsumen, membuat produk ciri khas perusahaan

Business Service/Functional/Process Catalog

Berikut dipaparkan fungsi, layanan dan proses bisnis yang diusulkan.

Tabel B.5. Business Service/Fuctional/Process Catalog

<i>Business Function</i>	<i>Business Service</i>	<i>Business Process</i>	<i>Ket</i>
Pengadaan	Pengadaan bahan baku	Pembelian bahan baku	-
	Pengelolaan gudang	Mengelola bahan baku dan produk	<i>Upgrade</i>
	Pemilihan vendor	Seleksi dan review vendor	<i>Add</i>
Produksi	Pembuatan produk	Persiapan pembuatan	-
	<i>Packaging</i> produk	Pembuatan produk	-
Keuangan	Pengelolaan keuangan	Pengemasan produk	<i>Upgrade</i>
		Pencatatan penjualan via distributor	<i>Upgrade</i>
		Pencatatan penjualan via media sosial	<i>Upgrade</i>
		Pencatatan penjualan via <i>marketplace</i>	<i>Upgrade</i>
		Pencatatan penjualan via website	<i>Add</i>
		Pencatatan penjualan via event	<i>Add</i>
		Pencatatan keuangan buku besar UMKM	<i>Upgrade</i>
Pemasaran	Kelola Media Sosial	Laporan keuangan	<i>Upgrade</i>
		Melakukan pemasaran via media sosial	<i>Upgrade</i>
		Melakukan pemasaran via event kedaerahan maupun luar daerah	-
		Melakukan pemberian diskon pelanggan berdasarkan kategorinya	<i>Add</i>
Distribusi	Kelola penyebaran produk	Evaluasi kritik dan saran dari pelanggan	<i>Add</i>
		Penjualan via media sosial	<i>Upgrade</i>
		Penjualan via <i>marketplace</i>	<i>Upgrade</i>
		Penjualan via <i>website</i>	<i>Add</i>
		Penjualan via event kedaerahan dan luar daerah	-

Role Catalog

Tabel B.6. Role Catalog

<i>No.</i>	<i>Stakeholder</i>	<i>Activity</i>
1	Ketua dan Wakil Ketua	Bertanggung jawab atas koordinasi, evaluasi, analisis pelaksanaan seluruh operasional proses bisnis yang ada pada UMKM apakah sesuai dengan visi, misi, dan tujuan UMKM.

Tabel B.6 Role Catalog (Tabel lanjutan...)

No.	Stakeholder	Activity
2	Bagian Produksi	Mengelola proses untuk menghasilkan produk dari UMKM agar mendapatkan profit
3	Bagian Marketing	Mengelola proses bisnis untuk memasarkan produk UMKM agar diketahui oleh masyarakat
4	Bagian Distribusi	Mengelola proses bisnis untuk mendistribusikan atau menyebarkan produk dari UMKM kepada masyarakat untuk dikenakan
5	Bagian Pengadaan	Mengelola proses bisnis untuk mengadakan atau pengadaan bahan-bahan dari vendor yang dibutuhkan dalam proses pro
6	Bagian Keuangan	Mengelola proses bisnis untuk proses pencatatan keuangan dari UMKM.

B.5 Information System Architecture

1. Data Architecture

Tabel B.7. Application/Data Matrix

Business Function	Deskripsi	Entitas Data	Tipe Data
Keuangan	Aplikasi Pengelolaan penjualan dan keuangan	PO	Transactional Data
		Invoice	Transactional Data
		Pelanggan	Maaster Data
		Karyawan	Master Data
		Penjualan	Transactional Data
		Diskon	Transactional Data
		Laporan	Transactional Data
		Faktur	Transactional Data
Produksi dan Pengadaan	Aplikasi Pengelolaan pergudangan dan vendor	Produk	Master Data
		Bahan baku	Master Data
		Alat	Master Data
		PO	Transactional Data
		Invoice	Transactional Data
		Vendor	Master Data
		Karyawan	Master Data
		Pelanggan	Master Data
		Detail Produk	Transactional Data
		Faktur	Transactional Data
		Penjualan	Transactional Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel B.7 Application/Data Matrix (Tabel lanjutan...)

Business Function	Deskripsi	Entitas Data	Tipe Data
Marketing dan Distribusi	Website	User Management	Master Data
		Laporan	Transactional Data
		Produk	Master Data
		Pelanggan	Master Data
		Penjualan	Transactional Data
		Ekspedisi	Master Data
		Detail Produk	Transactional Data
		Diskon	Transactional Data
		Karyawan	Master Data
		PO	Transactional Data
		Invoice	Transactional Data

Application Architecture

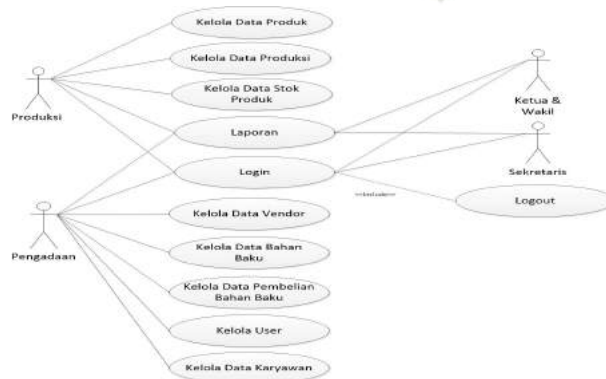
(a) Application Portofolio Catalog

Tabel B.8. Application Portfolio Catalog

Physical Application Component	Deskripsi
Aplikasi pengelolaan pergudangan dan vendor	Digunakan untuk mengelola barang di gudang dan mengelola vendor
Aplikasi pengelolaan penjualan dan keuangan	Digunakan untuk mengelola proses pengelolaan keuangan dan penjualan
Website	Digunakan sebagai media penjualan dan pemasaran UMKM

(b) Use Case Diagram

i. Aplikasi Pengelolaan Pergudangan



Gambar B.5. Use Case Usulan Aplikasi Pengelolaan Pergudangan

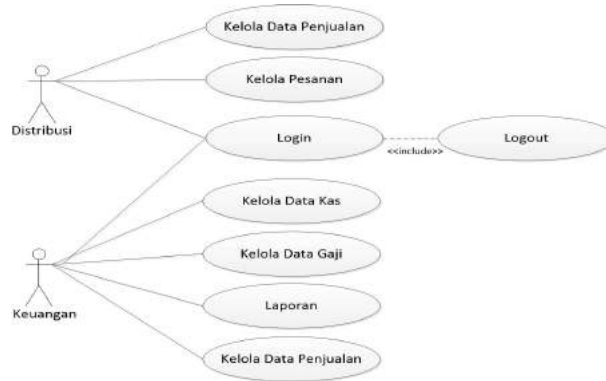
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

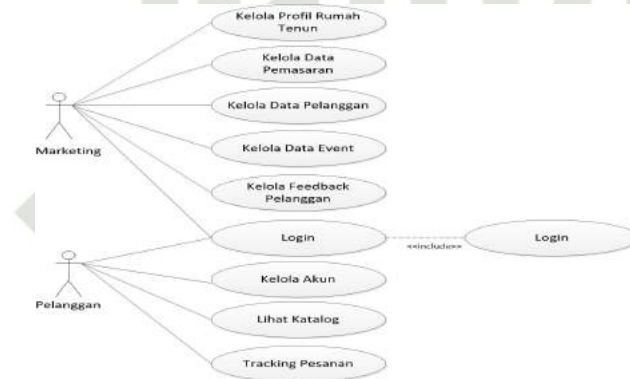
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ii. Aplikasi Pengelolaan Keuangan



Gambar B.6. Use Case Usulan Aplikasi Pengelolaan Keuangan

iii. Website

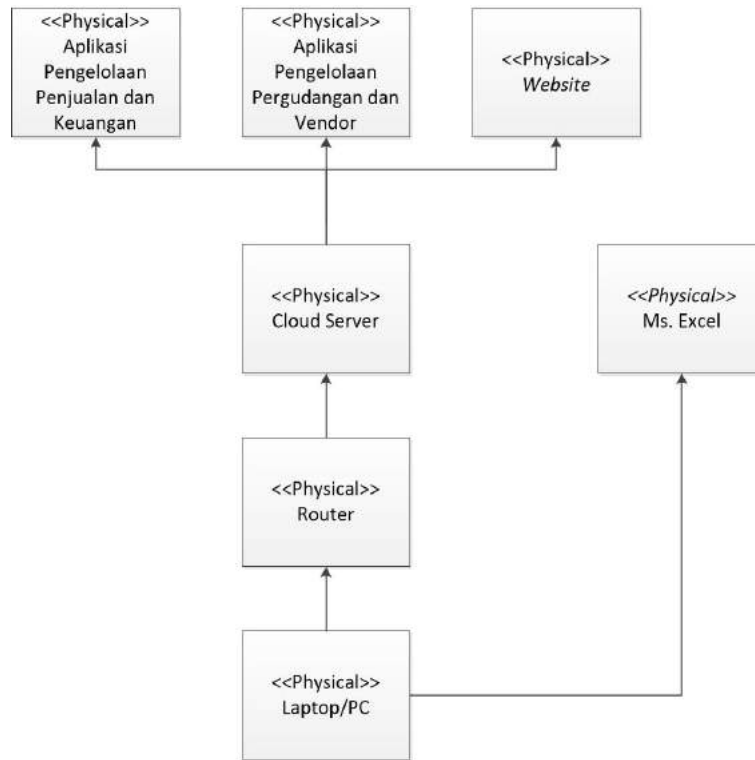


Gambar B.7. Use Case Usulan Website

B.6 Technology Architecture
Infrastruktur Jaringan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar B.8. *Environment and Location Diagram*

2. *Hardware*

Tabel B.9. *Technology Portfolio Catalog*

Type	Product Name	Vendor	Description
PC/Laptop	Aplikasi Klien	-	Digunakan untuk mempermudah jalannya proses bisnis di UMKM
Printer	Canon MP 287	Canon	Digunakan sebagai media pencetak scan dan copy dokumen
Router	ISP Router	TP Link	Digunakan sebagai media koneksi antara pengguna dengan provider ISP
Application Server	Server Intel Core i3 generasi 2 3,1 GHz	Dell	Digunakan sebagai penyedia layanan yang terhubung pada PC Client
	OS Server Microsoft(Windows Server)	Microsoft	Sistem operasi yang digunakan untuk menjalankan perangkat lunak pada sebuah server

Tabel B.9 Technology Portfolio Catalog (Tabel lanjutan...)

Type	Product Name	Vendor	Description
Mail Server	Database Server M-SQL	MSQL	Server yang digunakan untuk penyedia database yang diintegrasikan dengan aplikasi
	Web Server App (Apache)	MySQL	Server yang digunakan untuk meletakkan aplikasi berbasis website
Mail Server	Gmail	Google	Digunakan untuk fungsi email/surat baik internal/eksternal
Web Server	VPS (vCPU 2.0 GHz 4.0)	IdCloud Host	Digunakan untuk mengonlinekan website
	OS Server (Linux 16.04 LTS)	Linux	Sistem operasi yang digunakan untuk menjalankan perangkat lunak pada sebuah server
	Database Server MySQL	MySQL	Server yang digunakan untuk penyedia database yang diintegrasikan dengan aplikasi
	Web Server (Nginx)	Igor Sysoev	Server yang digunakan untuk meletakkan aplikasi berbasis website
	Programming Language (PHP)	The PHP Development Team, Zend Technologies	Aturan/sintaks yang digunakan untuk mendefinisikan program komputer
Domain		IdCloudHost	Nama unik yang digunakan untuk mengidentifikasi alamat IP

SoftWare

Tabel B.10. Application/Role Matrix

Business Process	Pengelolaan Peralatan dan Vendor	Pengelolaan Penjualan dan Keuangan	Website
Pembelian bahan baku	V	V	-
Kelola bahan baku dan produk	V	-	-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel B.10 *Application/Role Matrix* (Tabel lanjutan...)

Business Process	Aplikasi Pengelolaan Pergudangan dan Vendor	Aplikasi Pengelolaan Penjualan dan Keuangan	Website
Seleksi dan review vendor	V	-	-
Persiapan pembuatan produk	V	-	-
Pembuatan produk	V	-	-
Pengemasan produk	V	V	-
Pencatan penjualan via distributor	-	V	-
Pencatatan penjualan via media sosial	-	V	-
Pencatatan penjualan via <i>Marketplace</i>	-	V	-
Pencatatan penjualan website	-	V	V
Pencatatan penjualan via event	-	V	-
Pencatatan penjualan keuangan buku besar UMKM	-	V	-
Laporan keuangan	-	V	-
Pemasaran via media sosial	-	-	V
Pemasaran via event	-	-	V
Pemberian diskon	-	-	V
Pengelolaan <i>feed-back</i>	-	-	V
Penjualan via media sosial	-	-	V
Penjualan via <i>marketplace</i>	-	-	V
Penjualan via website	-	-	V
Penjualan via event	-	-	V

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

DATA HASIL OBSERVASI

C.1 Perspektif Keuangan

C.1.1 Return of Investment (ROI)

Tingkat pengembalian investasi dari pendapatan operasi atau yang biasa disebut dengan ROI yaitu rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan dari modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba bersih. ROI dapat dikatakan baik jika rata-rata industrinya sebesar 9,8% (Keown, 2008). Rumus dari ROI ialah: $EAT(\text{Laba Bersih})/\text{Total Aktiva} * 100\%$.

Tabel C.1. Return of Investment (ROI)

Tahun	Pendapatan	Total Aktiva	Laba Bersih	ROI(%)
2018	Rp. 464.600.000	Rp. 41.850.000	Rp. 148.752.500	3,55%
2019	Rp. 655.300.000	Rp. 94.760.000	Rp. 324.270.500	3,42%
2020	Rp. 985.000.000	Rp. 122.850.000	Rp. 693.515.000	5,64%

C.1.2 Net Profit Margin (NPM)

Profit margin digunakan untuk melihat besar kecilnya laba usaha dalam hubungannya dengan penjualan untuk mengetahui efisiensi perusahaan. Profit margin dikatakan baik jika rata-rata nilainya adalah sebesar 8,3%. Sakin tinggi nilai profit margin berarti semakin baik, karena dianggap kemampuan perusahaan dalam mendapatkan laba cukup tinggi. Adapun rumus net profit margin ialah: $(EAT(\text{Laba bersih})/\text{Penjualan}) * 100\%$.

Tabel C.2. Net Profit Margin (NPM)

Tahun	Pendapatan	Laba Bersih	NPM(%)
2018	Rp. 464.600.000	Rp. 148.752.500	0,32%
2019	Rp. 655.300.000	Rp. 324.270.500	0,49%
2020	Rp. 985.000.000	Rp. 693.515.000	0,7%

C.2 Perspektif Pelanggan

C.2.1 Peningkatan Jumlah Pelanggan

Tabel C.3. Peningkatan Jumlah Pelanggan

Total Pelanggan	Pelanggan Baru	Target	Peningkatan(%)
103	21	30	70%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilihat dari peningkatan jumlah pelanggan pada tahun 2019 sebesar 70% dari target. Angka ini masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan persentasi standar peningkatan pelanggan sebesar lebih dari 100%.

C.2.2 Tingkat Komplain Pelanggan

Tabel C.4. Tingkat Komplain Pelanggan

Total Pelanggan	Jumlah Komplain	Tingkat Komplain(%)
103	3	0,03%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat komplain pelanggan pada Rumah Tenun Kp. Bandar sebesar 0,03%. Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat komplain pelanggan pada Rumah Tenun Kp. Bandar sangat rendah.

C.2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan. Kepuasan dikatakan baik apabila skor rata-rata mencapai angka 3 keatas. Kuesioner dibagikan kepada 82 orang pelanggan. Pengambilan jumlah sampel berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin dengan jumlah pelanggan rata-rata per tahunnya adalah 103 orang. Berikut *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Rumah Tenun Kp. Bandar. Berikut hasil survey pelanggan Rumah Tenun Kp. Bandar.

Tabel C.5. Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan

No	Atribut	Kinerja	Harapan	GAP
1	Tempat bersih dan barang tertata rapi	4,5	4,5	1
2	Kondisi barang bagus, tidak kotor dan tidak ada cacat	4,1	4,3	0,95
3	Karyawan melayani pelanggan dengan ramah	4,5	4,5	1
4	Penampilan karyawan rapi	4,3	4,5	0,95
5	Pesanan selesai tepat waktu (khusus PO)	4,48	4,56	0,98
6	Karyawan memberikan informasi seputar produk secara lengkap	4,5	4,5	1
7	Kemudahan dalam pembayaran	4,6	4,7	0,97
8	Produk yang ditawarkan sesuai dengan trend masa kini	4,6	4,69	0,98
9	Kemudahan dalam pemesanan	4,5	4,5	1
10	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan	4,45	4,51	0,98
11	Karyawan <i>fast response</i> saat membalas chat pelanggan	4,49	4,55	0,98
12	Karyawan menguasai <i>product knowledge</i>	4,5	4,6	0,97
13	Tempat parkir aman	4,45	4,52	0,98
14	Kemudahan mendapatkan pelayanan	4,5	4,5	1
15	Barang dapat ditukar jika ada cacat akibat kesalahan produksi	4,48	4,56	0,98

Tabel C.5 Hasil Analisa Kepuasan Pelanggan (Tabel lanjutan...)

No	Atribut	Kinerja	Harapan	GAP
16	Komunikasi yang baik antara pelanggan dan karyawan	4,5	4,6	0,97
17	Karyawan memberikan solusi terbaik jika ada problem selama proses transaksi jualbeli	4,5	4,5	1
	TOTAL	76	77	
	RATA-RATA	98%		

C.3 Perspektif Bisnis Internal

C.3.1 Inovasi

Tabel C.6. Inovasi

Tahun	Jumlah Produk	Jumlah Produk yang Ditawarkan	Inovasi(%)
2018	2	1	50%
2019	4	2	50%
2020	7	3	42,8%

Pada awalnya berdirinya, Rumah Tenun Kp. Bandar hanya menjual kain samping dan bahan baju tenun. Kemudian pada tahun 2017, Rumah Tenun Kp. Bandar mulai mencoba membuat produk turunan tenun, yakni tanjak dan syal yang terbuat dari tenun. Pada tahun selanjutnya, Rumah Tenun mulai memproduksi tas yang dipadukan dengan tenun khas Riau dan mulai membuat tanjak dari kain tenun tekstil. Pada tahun yang sama, Rumah Tenun juga mulai merilis baju pria yang dipadukan dengan kain tenun khas Riau. Kemudian pada tahun 2019, Rumah tenun mulai berinovasi membuat baju wanita serta gantungan kunci yang dipadukan dengan kain tenun. Jika dilihat dari angka persentasi tingkat inovasi, nilai Rumah Tenun Kp. Bandar cukup baik.

C.3.2 Waktu Proses Pelayanan

Tabel C.7. Waktu Proses Pelayanan

Proses Bisnis	Waktu Proses	Target Waktu Proses	Tingkat Proses(%)
Produksi	1,5 Minggu	1 Minggu	66%
Pemasaran Produk	4 Hari	2 Hari	50%
Pemesanan barang via online	7	3	42%
Pemesanan barang via offline	3,5 Jam	2 Jam	57,4%
TOTAL	215,14		
RATA-RATA	53,78		

C.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

C.4.1 Persentase Retensi Karyawan

Tabel C.8. Persentase Retensi Karyawan

<i>Tahun</i>	<i>Pekerja Keluar</i>	<i>Pekerja Saat Ini</i>	<i>Tingkat Retensi(%)</i>
2018	1	40	2,5%
2019	1	85	1,25%
2020	0	135	0%

Pada awal berdirinya, Rumah Tenun Kp. Bandar hanya beranggotakan 10 orang. Pekerja terus bertambah hingga pada tahun 2017 ada 1 pekerja yang keluar, kemudian ditahun selanjutnya ada 1 pekerja lagi yang keluar. Hingga tahun 2019, jumlah pekerja yang ada di Rumah Tenun Kp. Bandar berjumlah 135 orang.

C.4.2 Kepuasan Karyawan

Adapun pengukuran kepuasan karyawan diukur berdasarkan data kuesioner. Teknik pengambilan sampel data kuesioner menggunakan teknik Proportionate Stratified Random Sampling dengan perhitungan per fungsi menggunakan rumus slovin. Hasil yang didapat ada 81 orang dengan perincian 4 karyawan inti, 6 karyawan marketing dan 71 orang karyawan produksi.

Tabel C.9. Hasil Analisa Tingkat Kepuasan Karyawan

<i>No</i>	<i>Atribut</i>	<i>Kinerja</i>	<i>Harapan</i>	<i>GAP</i>
1	Perusahaan memberikan instruksi yang jelas sesuai dengan bidang yang dikuasai karyawan	4,6	4,7	0,97
2	Perusahaan tidak memberikan instruksi kepada karyawan yang tidak menguasai bidang tersebut	4,7	4,8	0,97
3	Perusahaan memberikan bonus jika penjualan diatas target	4,6	4,7	0,97
4	Perusahaan dapat memanage karyawannya dengan baik	4,5	4,6	0,97
5	Perusahaan memberikan deskripsi yang jelas tentang job description karyawan	4,5	4,5	1
6	Perusahaan dapat bekerjasama dengan karyawan dengan baik	4,7	4,7	1
7	Perusahaan menanggapi keluhan karyawan dengan cepat	4,6	4,6	1
8	Perusahaan dapat menerima kritikan dan saran dari karyawan	4,5	4,5	1
9	Keselamatan kerja karyawan terjamin	4,5	4,5	1

Tabel C.9 Hasil Analisa Tingkat Kepuasan Karyawan (Tabel lanjutan...)

No	Atribut	Kinerja	Harapan	GAP
10	Transparansi keuangan	4,6	4,6	1
11	Upah yang diberikan perusahaan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan karyawan	4,6	4,6	1
12	Komunikasi yang baik antar anggota	4,6	4,6	1
13	Lingkungan kerja yang baik	4,6	4,6	1
14	Tidak ada senioritas sesama pekerja	4,6	4,6	1
	TOTAL	64	65	
	RATA-RATA	98,46%		

C.5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa diatas terdapat beberapa poin penting yang memiliki persentasi yang rendah, yaitu:

ROI dan NPM

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, ternyata penyebab utamanya ada beberapa faktor, yakni:

- Pencatatan keuangan yang tidak rinci: tidak ada standar pengeluaran modal dan keuntungan per produk, pencatatan keuangan hanya sebatas Pemasukan, Pengeluaran dan Kas
- Pencatatan secara manual
- Redudansi data
- Besarnya resiko kehilangan data akibat pencatatan secara manual

Peningkatan Jumlah Pelanggan

Berdasarkan hasil survey pelanggan tahun 2020, ada beberapa poin yang menyebabkan tidak ada kenaikan angka jumlah pelanggan secara signifikan, yaitu:

- Anggapan bahwa tenun hanya bisa dipakai saat acara formal saja
- Bersaing dengan produk serupa

Inovasi Produk

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya, ternyata Rumah Tenun Kp. Bandar gencar melakukan berbagai inovasi pengembangan produk setiap tahunnya. Namun inovasi tersebut tampaknya belum sesuai dengan minat pelanggan.

Berikut dokumentasi data survey yang dilakukan selama berlangsungnya penelitian.

(1) Survey Karyawan Berikut dipaparkan melalui Gambar C.1, Gambar C.2, Gambar C.3, Gambar C.4, Gambar C.5, Gambar C.6 dan Gambar C.7.

*Survei Kinerja Perusahaan

Divisi	Waktu Bekerja	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	Total Skor	Rata-Rata
Inti	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Inti	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Inti	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Inti	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Marketing	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Marketing	> 2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Marketing	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Marketing	1-2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Marketing	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Marketing	> 1 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Marketing	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	52	3,7142857

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar C.1. Survey Karyawan (Bag.1)

Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3,7142857
Produksi	1-2 Tahun	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3,1428571
Produksi	1-2 Tahun	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49	3,5	
Produksi	1-2 Tahun	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49	3,5	
Produksi	1-2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429	
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429	
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	
Produksi	> 2 Tahun	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3,0714286	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62	4,4285714	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	
Produksi	> 2 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62	4,4285714	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62	4,4285714	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	66	4,7142857	
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	66	4,7142857	
Produksi	< 1 Tahun	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4,0714286	
Produksi	< 1 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar C.2. Survey Karyawan (Bag.2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Produksi	< 1 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi	< 1 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	< 1 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	< 1 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	< 1 Tahun	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	60	4,2857143
Produksi	< 1 Tahun	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	65	4,6428571
Produksi	< 1 Tahun	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	65	4,6428571
Produksi	< 1 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	< 1 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	< 1 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi	< 1 Tahun	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4,0714286
Produksi	< 1 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	4,3571429
		5	49	57	49	43	43	51	49	43	43	49	49	49	49		
		4	26	21	26	29	29	28	26	29	29	26	26	26	26		
		3	6	3	6	9	9	2	6	9	9	6	6	6	6		
		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		Kinerja	367	378	367	358	358	373	367	358	358	367	367	367	367		
		Rata-Rata	4,6	4,7	4,6	4,5	4,5	4,7	4,6	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6		

***Survey Harapan Karyawan**

Divisi	Waktu Bekerja	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	Total Skor	Rata-Rata
Inti	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Inti	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Inti	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Inti	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Marketing	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Marketing	> 2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Marketing	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Marketing	1-2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Marketing	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Marketing	> 1 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5

Gambar C.3. Survey Karyawan (Bag.3)

Marketing	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4,1428571
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4,0714286
Produksi	1-2 Tahun	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	51	3,6428571
Produksi	1-2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Produksi	1-2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi	> 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar C.4. Survey Karyawan (Bag.4)

Produksi > 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Produksi > 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi > 2 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
Produksi > 2 Tahun	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3,0714286
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62	4,4285714
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	51	3,6428571
Produksi > 2 Tahun	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	62	4,4285714
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62	4,4285714
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62	4,4285714
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi > 2 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi < 1 Tahun	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4,0714286
Produksi < 1 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	61	4,3571429
Produksi < 1 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi < 1 Tahun	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	4,8571429
Produksi < 1 Tahun	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3,9285714
Produksi < 1 Tahun	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3,9285714
Produksi < 1 Tahun	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	60	4,2857143

Gambar C.5. Survey Karyawan (Bag.5)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Produksi < 1 Tahun	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	65	4,6428571
Produksi < 1 Tahun	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	65	4,6428571
Produksi < 1 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi < 1 Tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5
Produksi < 1 Tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66	4,7142857
Produksi < 1 Tahun	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4,0714286
Produksi < 1 Tahun	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	4,3571429
	5	51	58	49	44	43	51	49	43	43	49	50	50	50	50	
	4	29	22	31	33	31	29	30	34	34	29	28	28	28	28	
	3	1	1	1	4	7	1	2	4	4	3	3	3	3	3	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Harapan	374	381	372	364	360	374	371	363	363	370	371	371	371	371	371	
Rata-Rata	4,7	4,8	4,7	4,6	4,5	4,7	4,6	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	

Gambar C.6. Survey Karyawan (Bag.6)

Keterangan

- H1: Perusahaan memberikan instruksi yang
- H2: Perusahaan tidak memberikan
- H3: Perusahaan memberikan bonus jika
- H4: Perusahaan dapat memanager
- H5: Perusahaan memberikan deskripsi
- H6: Perusahaan dapat bekerjasama dengan
- H7: Perusahaan menanggapi keluhan
- H8: Perusahaan dapat menerima kritikan
- H9: Keselamatan kerja karyawan terjamin
- H10: Transparansi keuangan
- H11: Upah yang diberikan perusahaan
- H12: Komunikasi yang baik antar anggota
- H13: Lingkungan kerja yang baik
- H14: Tidak ada senioritas sesama pekerja

Gambar C.7. Survey Karyawan (Bag.7)

(2) Survey Pelanggan Berikut dipaparkan melalui Gambar C.8, Gambar C.9,

Gambar C.10, Gambar C.11, Gambar C.12, Gambar C.13, Gambar C.14, Gambar C.15, Gambar C.16 dan Gambar C.17, Gambar C.18.

*Survey Kinerja Perusahaan

Nama Pelanggan	JK	Alamat	Produk yang biasa dibeli/ pernah dibeli	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	Total Skor
Imelda	PR	Jl. Karet	Kain Tenun, Tanjak	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Rina	PR	Jl. Kotabaru	Kain Tenun, Tanjak	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Wahyu Irawan	LK	Jl. Kemuning	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Teguh Kurniawan	LK	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Baju, Tas	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Dedi	LK	Rokan Hilir	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Dwi Fitria Ningsih	PR	Seikijang	Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Febi Jelita	PR	Jl. Kaharuddin	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Tas, Syal	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	73
Putri Maharani	PR	Senapelan	Gantungan Kunci, Baju, Syal	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	79
Irham Hasan	LK	Selatpanjang	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	74
Butet	PR	Jl. Mawar	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Irma	PR	Ukui	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Syal	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	81
Mahmud Ahmad	LK	Jl. Kotabaru	Kain Tenun, Baju	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Yasir Anugrah	LK	Taluk Kuantan	Gantungan Kunci, Syal	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Ahmad	LK	Jakarta Utara	Kain Tenun, Tanjak	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
Adi Hasan	LK	Jakarta Selatan	Kain Tenun, Tanjak	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
Edi sudjarwo	LK	Gorontalo	Kain Tenun, Tanjak, Tas	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84

Gambar C.8. Survey Pelanggan (Bag.1)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Eka	PR	Jl. Merbau	Gantungan Kunci, Tas, Syal	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	
Febriadi	LK	Tembilahan	Kain Tenun, Gantungan Kunci, Baju	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
Rahmayani	PR	Bandung	Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Sumiyati	PR	Medan	Baju, Tas, Syal	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	
Suryani	PR	Bandung	Gantungan Kunci, Tas	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	
Ahmad Mulyadi	LK	Mataram	Baju	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	
Dewi Sartika	PR	Selatpanjang	Kain Tenun, Baju	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	
Popi Juwita	PR	Jl. Mawar	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	74
Ruhaya	PR	Aceh	Baju, Tas, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Sympun	LK	Batam	Kain Tenun, Gantungan Kunci, Syal	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	
Indra Rahmat	LK	Ukui	Kain Tenun, Tanjak, Tas	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
Jimmi Farma	LK	Jl. Kotabaru	Kain Tenun, Tanjak, Tas	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	78
Della Arista	PR	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	77
Dony	LK	Batam	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	74
Arman	LK	Tanjung Pinang	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Tas, Syal	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	74
Hadi	LK	Bagan Siapiapi	Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	75
Gustrivoni	LK	Air Tiris	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	76
Ririn Purnama Sari	PR	Seikijang	Kain Tenun, Gantungan Kunci	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83	
Dinda	PR	Bagan Siapiapi	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	80
Rahmat Hidayat	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Tanjak, Baju	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	73
Fikri Zulfikar	LK	Medan	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	78
Dandi	LK	Seikijang	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	78

Gambar C.9. Survey Pelanggan (Bag.2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Basrul	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Tanjak, Baju, Syal	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	75
Wahyu kurniawan	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Tanjak, Baju, Syal	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	79
Siti Rofiyatun	PR	Aceh	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	80
Ahmad	LK	Malaka	Tanjak, Gantungan Kunci	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Said Sulaiman	LK	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Aulia Rahman	PR	Padang, Sumatera Barat	Tanjak, Baju	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	76
Syarief	LK	Ukui	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
Yusuf Anugrah	LK	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Nurwendah	PR	Bintaro	Gantungan Kunci, Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Tika Andriani	PR	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Sofyan	LK	Mataram	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Pratiwi Fitri	PR	Selatpanjang	Gantungan Kunci	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Dewi Yulia	PR	Selatpanjang	Kain Tenun, Gantungan Kunci	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Merlin	PR	Selatpanjang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Joko	LK	Selatpanjang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Surya	LK	Selatpanjang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Siti Rodhiyah	PR	Duri	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Fitri Vivi Ardiani	PR	Selatpanjang	Kain Tenun, Gantungan Kunci, Tas, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Mardiani	PR	Pekanbaru	Tanjak	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Fitri Salma	PR	Pekanbaru	Gantungan Kunci	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Silvia Anggraini	PR	Tembilahan	Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Abdullah Zukhri	LK	Melaka	Kain Tenun, Tanjak, Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85

Gambar C.10. Survey Pelanggan (Bag.3)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad Ihsan Maulana	LK	Bagan Siapi-api	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Agustiawan	LK	Pekanbaru	Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Fakhrul Rozi	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Polman Damanik	LK	Medan	Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Agung	LK	Pekanbaru	Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Eko	LK	Pekanbaru	Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Istiqomah	PR	Batam	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Debri	LK	Gorontalo	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Hery	LK	Kuala Lumpur	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Farhan	LK	Jakarta	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Raihan	LK	Pekanbaru	Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Rizky	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Gantungan Kunci	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Ferdy	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Gantungan Kunci	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Fadhli	LK	Tembilahan	Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Muamar	LK	Tembilahan	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Suaib	LK	Kasikan	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Anugrah	LK	Pekanbaru	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Alwi	LK	Bangkinang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Nahda	PR	Tanjung Pinang	Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Sheila	PR	Batam	Gantungan Kunci, Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Handayani	PR	Medan	Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Ratu Aprilla	PR	Pekanbaru	Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85

	5	58	34	58	52	60	58	69	71	61	58	61	60	58	61	60	60	58				
	4	21	40	21	24	19	21	10	8	18	21	18	19	21	18	19	19	21				
	3	3	8	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82				
Perusahaan		383	354	383	374	385	383	394	396	386	383	386	385	383	386	385	383	383				

Gambar C.11. Survey Pelanggan (Bag.4)

*Survey Harapan Perusahaan

Nama Pelanggan	JK	Alamat	Produk yang biasa dibeli/ pernah dibeli	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	Total Skor
Imelda	PR	Jl. Karet	Kain Tenun, Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Rina	PR	Jl. Kotabaru	Kain Tenun, Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Wahyu Irawan	LK	Jl. Kemuning	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Teguh Kurniawan	LK	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Dedi	LK	Rokan Hilir	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Dwi Fitria Ningsih	PR	Seikijang	Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Febi Jelita	PR	Jl. Kaharuddin	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Tas, Syal	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	74
Putri Maharani	PR	Senapelan	Gantungan Kunci, Baju, Syal	5	5	5	4	5	5	4	5	4	6	4	5	5	4	5	5	5	80
Irham Hasan	LK	Selatpanjang	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	75

Gambar C.12. Survey Pelanggan (Bag.5)



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Butet	PR	Jl. Mawar	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Irma	PR	Ukui	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Mahmud Ahmad	LK	Jl. Kotabaru	Kain Tenun, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Yasir Anugrah	LK	Taluk Kuantan	Gantungan Kunci, Syal	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Ahmad	LK	Jakarta Utara	Kain Tenun, Tanjak	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
Adi Hasan	LK	Jakarta Selatan	Kain Tenun, Tanjak	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
Edi sudjarwo	LK	Gorontalo	Kain Tenun, Tanjak, Tas	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Eka	PR	Jl. Merbau	Gantungan Kunci, Tas, Syal	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Febriadi	LK	Tembilahan	Kain Tenun, Gantungan Kunci, Baju	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
Rahmayani	PR	Bandung	Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Sumiyati	PR	Medan	Baju, Tas, Syal	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Suryani	PR	Bandung	Gantungan Kunci, Tas	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Ahmad Mulyadi	LK	Mataram	Baju	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Dewi Sartika	PR	Selatpanjang	Kain Tenun, Baju	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Popi Juwita	PR	Jl. Mawar	Kain tenun, tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	74
Ruhaya	PR	Aceh	Baju, Tas, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Syampun	LK	Batam	Kain tenun, Gantungan Kunci, Syal	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Indra Rahmat	LK	Ukui	Kain Tenun, Tanjak, Tas	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83

Gambar C.13. Survey Pelanggan (Bag.6)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jimmi Farma	LK	Jl. Kotabaru	Kain Tenun, Tanjak, Tas	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	78	
Della Arista	PR	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	77
Dony	LK	Batam	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	74
Arman	LK	Tanjung Pinang	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Tas, Syal	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	74
Hadi	LK	Bagan Siapiap	Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	75
Gustrivoni	LK	Air Tiris	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	76
Ririn Purnama Sari	PR	Seikijang	Kain Tenun, Gantungan Kunci	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
Dinda	PR	Bagan Siapiap	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	80
Rahmat Hidayat	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Tanjak, Baju	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	73
Fikri Zulfikar	LK	Medan	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	79
Dandi	LK	Seikijang	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	80
Basrul	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Tanjak, Baju, Syal	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	75
Wahyu kurniawan	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Tanjak, Baju, Syal	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	79

Gambar C.14. Survey Pelanggan (Bag.7)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siti Rofiyatun	PR	Aceh	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	80
Ahmad	LK	Malaka	Tanjak, Gantungan Kunci	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
Said Sulaiman	LK	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
Aulia Rahman	PR	Padang, Sumatera Barat	Tanjak, Baju	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	76	
Syarief	LK	Ukui	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
Yusuf Anugrah	LK	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Nurwendah	PR	Bintaro	Gantungan Kunci, Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Tika Andriani	PR	Bandung	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Sofyan	LK	Mataram	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju, Tas, Syal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	74
Pratiwi Fitri	PR	Selatpanjang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
Dewi Yulia	PR	Selatpanjang	Kain Tenun, Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
Merlin	PR	Selatpanjang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Joko	LK	Selatpanjang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Surya	LK	Selatpanjang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85

Gambar C.15. Survey Pelanggan (Bag.8)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Siti Rodhiyah	PR	Duri	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Fitri Vivi Ardiani	PR	Selatpanjang	Kain Tenun, Gantungan Kunci, Tas, Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Mardiani	PR	Pekanbaru	Tanjak	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	83
Filtri Salma	PR	Pekanbaru	Gantungan Kunci	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
Silvia Anggraini	PR	Tembilahan	Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Abdullah Zukhri	LK	Melaka	Kain Tenun, Tanjak, Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Muhammad Ihsan Maulana	LK	Bagan Siapi-a	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Agustiawan	LK	Pekanbaru	Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Fakhrul Rozi	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Polman Damanik	LK	Medan	Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Agung	LK	Pekanbaru	Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Eko	LK	Pekanbaru	Tanjak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Istiqomah	PR	Batam	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Debri	LK	Gorontalo	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Hery	LK	Kuala Lumpur	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Farhan	LK	Jakarta	Kain Tenun, Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Raihan	LK	Pekanbaru	Tanjak, Baju	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
Rizky	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Gantungan Kunci	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68

Gambar C.16. Survey Pelanggan (Bag.9)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ferdy	LK	Pekanbaru	Kain Tenun, Gantungan Kunci	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
Fadhli	LK	Tembilahan	Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
Muamar	LK	Tembilahan	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
Suaib	LK	Kasikan	Kain Tenun, Tanjak, Gantungan Kunci, Baju	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	
Anugrah	LK	Pekanbaru	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Alwi	LK	Bangkinang	Gantungan Kunci	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Nahda	PR	Tanjung Pinan	Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Sheila	PR	Batam	Gantungan Kunci, Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Handayani	PR	Medan	Baju, Tas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
Ratu Aprilia	PR	Pekanbaru	Syal	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
				5	61	46	61	57	64	61	73	75	63	60	63	64	61	64	64	61	
				4	21	33	21	25	18	21	9	7	19	22	19	18	21	18	18	21	
				3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
				2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
				1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
				Harapan	389	371	389	385	392	389	401	403	391	388	391	392	389	392	392	389	
				Rata-Rata	4,5	4,3	4,5	4,5	4,56	4,5	4,7	4,69	4,5	4,51	4,55	4,6	4,5	4,6	4,56	4,6	4,5

Gambar C.17. Survey Pelanggan (Bag.10)

Keterangan

- H1: Tempat bersih dan barang tertata rapi
- H2: Kondisi barang bagus, tidak kotor dan tidak ada cacat
- H3: Karyawan melayani pelanggan dengan ramah
- H4: Penampilan karyawan rapi
- H5: Pesanan selesai tepat waktu (khusus PO)
- H6: Karyawan memberikan informasi seputar produk secara lengkap
- H7: Kemudahan dalam membayar
- H8: Produk yang ditawarkan sesuai dengan trend masa kini
- H9: Kemudahan pemesanan
- H10: Karyawan cepat tanggap Ketika menghadapi keluhan pelanggan
- H11: Karyawan fast respon membalas chat pelanggan
- H12: Karyawan menguasai *product knowledge*
- H13: Tempat parkir aman
- H14: Kemudahan mendapat pelayanan
- H15: Barang dapat ditukar jika ada kecacatan

Gambar C.18. Survey Pelanggan (Bag.11)

LAMPIRAN D

DOKUMENTASI TEMPAT STUDI KASUS

Berikut beberapa foto dokumentasi di tempat studi kasus dipaparkan melalui Gambar D.1.



Gambar D.1. Dokumentasi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Wan Mulyani Egust. B, lahir di Batam pada tanggal 10 Agustus 1998 sebagai anak pertama dari 5 bersaudara dari pasangan Bapak Wan Basrul dan Ibu Wawa Ediny. Penulis mengenyam pendidikan mulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) di TK Rebung Berbunga, Batam. Kemudian Penulis melanjutkan jenjang pendidikan Sekolah Dasar (SD) di Madrasah Ibtidaiyyah (MI) Batam 1 tahun, SDN 016 Banglas, Selatpanjang selama 2 tahun dan SDN 030 Pekanbaru selama 3 tahun. Penulis kemudian melanjutkan jenjang pendidikan di MTS dan MA di PONPES Al-Munawarah Harapan Raya Pekanbaru selama 6 tahun. Setelah itu, Penulis melanjutkan jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA Riau) pada tahun 2016. Saat ini, Penulis menetap di Pekanbaru.



© H

N Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

sim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasa