

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang di dapat dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Kondisi Manding saat ini masih jauh dari pemanfaatan jaringan internet dan pengetahuan menggunakan alat komunikasi seperti *smartphone* yang dapat berpengaruh dalam membantu proses layanan penjualan dan memperkenalkan produk yang sudah diproduksi sebelumnya oleh pelanggan lainnya
- b. Manding belum siap dalam memasuki era *Cloud Manufacturing* namun dari hasil dari diagram *T-matrix* peluang terbesar Manding dalam menghadapi era *Cloud Manufacturing* adalah kemampuan dalam menerima pesanan dalam jumlah satuan, sesuai dengan prinsip di *Cloud Manufacturing* yaitu dari pelanggan yang memesan yaitu terdapat pelanggan perseorangan, UKM, maupun perusahaan
- c. Tantangan terkuat Manding dalam memasuki era *Cloud Manufacturing* (gambar 5.7) adalah dari pemanfaatan jaringan internet dalam pencarian konsumen belum dimanfaatkan secara maksimal karena salah satu faktor dari rentang usia pemilik usaha yaitu 51 tahun hingga 60 tahun (gambar 5.2) yang dilihat dari prinsip CMg (*Cloud Manufacturing*) dari segi *application layer*, *service management*, dan *manufacturing resource* Manding belum bisa menghadapi era *Cloud Manufacturing*

6.2. Saran

- a. Mengikuti pelatihan penggunaan *gadget* maupun komputer ataupun meningkatkan niat keinginan untuk bisa menggunakan alat komunikasi pada zaman ini, salah satunya pemanfaatan jaringan internet
- b. Pemanfaatan media sosial yang ini mampu mempermudah penjualan tanpa harus berpikir menjual secara *online* dengan sistem *make to stock*, namun bisa *make to order*
- c. Lebih membuka wawasan di era digital dalam memanfaatkan layanan dan produksi menggunakan jaringan internet dan alat manufaktur *modern*

DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, G., Wang, L., Holm, M., & Moore, P. (2017). Cloud manufacturing—a critical review of recent development and future trends. *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, 30(4–5), 347–380. <https://doi.org/10.1080/0951192X.2015.1031704>
- Ai, Q. S., Mo, K., Wang, Y., & Zhao, L. (2012). Research of Product Information Sharing System Based on Cloud Manufacturing. *Applied Mechanics and Materials*, 248, 533–538. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.248.533>
- David, F. R. (2011). *Strategic Management Concepts and Cases*.
- Nayatani Yoshinobu, dkk (1994). *The Seven New QC tools: Practical applications for Managers*. Japan: 3A Corporation
- Fisher, O., Watson, N., Porcu, L., Bacon, D., Rigley, M., & Gomes, R. L. (2018). Cloud manufacturing as a sustainable process manufacturing route. *Journal of Manufacturing Systems*, 47, 53–68. <https://doi.org/10.1016/j.jmsy.2018.03.005>
- Huang, B., Li, C., Yin, C., & Zhao, X. (2013). Cloud manufacturing service platform for small- and medium-sized enterprises, 1261–1272. <https://doi.org/10.1007/s00170-012-4255-4>
- Irfan, A., & Santosa, P. I. (2015). Adopsi Cloud Computing Pada Ukm Di Indonesia. *Semnasteknomedia Online*, 3(1), 5–1–1.
- Kompas, H. (2018). Making Indonesia 4.0, p. 10. Retrieved from <http://www.kemenperin.go.id/iis2018>
- Liu, Y. K., Xu, X., & Asme. (2016). Industry 4.0 and Cloud Manufacturing: a Comparative Analysis. *Proceedings of the Asme 11th International Manufacturing Science and Engineering Conference, 2016, Vol 2*, 1–8.

<https://doi.org/Unsp v002t04a016>

Liu, Y., & Xu, X. (2016). Industry 4.0 and Cloud Manufacturing: A Comparative Analysis. *Journal of Manufacturing Science and Engineering*, 139(3), 034701. <https://doi.org/10.1115/1.4034667>

Lu, Y., Xu, X., & Xu, J. (2014). Development of a Hybrid Manufacturing Cloud. *Journal of Manufacturing Systems*, 33(4), 551–566. <https://doi.org/10.1016/j.jmsy.2014.05.003>

Lv, B. (2012). A multi-view model study for the architecture of cloud manufacturing. <https://doi.org/10.1109/ICDMA.2012.22>

Ren, L., Zhang, L., Tao, F., Zhao, C., Chai, X., & Zhao, X. (2015). Cloud manufacturing: From concept to practice. *Enterprise Information Systems*, 9(2), 186–209. <https://doi.org/10.1080/17517575.2013.839055>

Ren, L., Zhang, L., Wang, L., Tao, F., & Chai, X. (2017). Cloud manufacturing: key characteristics and applications. *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, 30(6), 501–515. <https://doi.org/10.1080/0951192X.2014.902105>

Rippa, P., & Secundo, G. (2018). Digital academic entrepreneurship: The potential of digital technologies on academic entrepreneurship. *Technological Forecasting and Social Change*, (June), 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.07.013>

Tao, F., Zhang, L., Venkatesh, V. C., Luo, Y., & Cheng, Y. (2011). Cloud manufacturing: A computing and service-oriented manufacturing model. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: Journal of Engineering Manufacture*, 225(10), 1969–1976. <https://doi.org/10.1177/0954405411405575>

Tao, F., Zuo, Y., Xu, L. Da, & Zhang, L. (2014). IoT-Based intelligent perception and access of manufacturing resource toward cloud manufacturing. *IEEE Transactions on Industrial Informatics*, 10(2), 1547–1557.

<https://doi.org/10.1109/TII.2014.2306397>

Wang, Xi Vincent dan Xu, X. W. (2016). VIRTUALIZE MANUFACTURING CAPABILITIES IN THE CLOUD: REQUIREMENTS AND ARCHITECTURE, 1–10.

Xu, X. (2012). From cloud computing to cloud manufacturing. *Robotics and Computer-Integrated Manufacturing*, 28(1), 75–86.
<https://doi.org/10.1016/j.rcim.2011.07.002>

Yu, C., Xu, X., & Lu, Y. (2015). ScienceDirect Computer-Integrated Manufacturing , Cyber-Physical Systems and Cloud Manufacturing – Concepts and relationships. *MANUFACTURING LETTERS*, 6, 5–9.
<https://doi.org/10.1016/j.mfglet.2015.11.005>

Zhang, L., Luo, Y., Tao, F., Li, B. H., Ren, L., Zhang, X., ... Liu, Y. (2014). Cloud manufacturing: a new manufacturing paradigm. *Enterprise Information Systems*, 8(2), 167–187. <https://doi.org/10.1080/17517575.2012.683812>

LAMPIRAN 1
FORMAT KUESIONER

Perkenalkan nama saya Zaniar Vysthia Rukmana Putri, mahasiswi program studi Teknik Industri S1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pada saat ini, saya sedang menempuh Tugas Akhir. Maka dari itu, memohon Bapak/Ibu/ saudara sekalian untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Tugas akhir saya mengenai **“Peluang dan Tantangan Kerajinan Kulit Mending dalam Menghadapi Era *Cloud Manufacturing*”**. Penelitian ini dilakukan di Sentra Industri Kerajinan Mending untuk mengetahui potensi pengrajin kulit sesuai dengan prinsip *Cloud Manufacturing*. *Cloud Manufacturing* merupakan sistem layanan dan produksi secara terintegrasi yang menggunakan internet sebagai penopang utama.

A. Data Pemilik Usaha

Nama Pemilik Usaha: _____

Petunjuk pengisian: Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap paling benar.

1. Apa jenis kelamin Anda?
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Berapa usia Anda saat ini?
 - a. 29-40 tahun
 - b. 41-50 tahun
 - c. 51-60 tahun
 - d. 61-70 tahun
3. Berapa jumlah karyawan atau pekerja Anda?
 - a. <10 orang
 - b. 10-20 orang
 - c. >20 orang
4. Berapa kali dalam sebulan melakukan produksi?
 - a. <5 produksi
 - b. 5-10 produksi
 - c. >10 produksi

LAMPIRAN 1 KUESIONER (LANJUTAN)

5. Produk apa saja yang sering dipesan oleh konsumen Anda?

☐ Tas

☐ Dompet

☐ Kursi

☐ Sepatu

☐ Jaket

☐ Aksesoris

☐ Lainnya.....

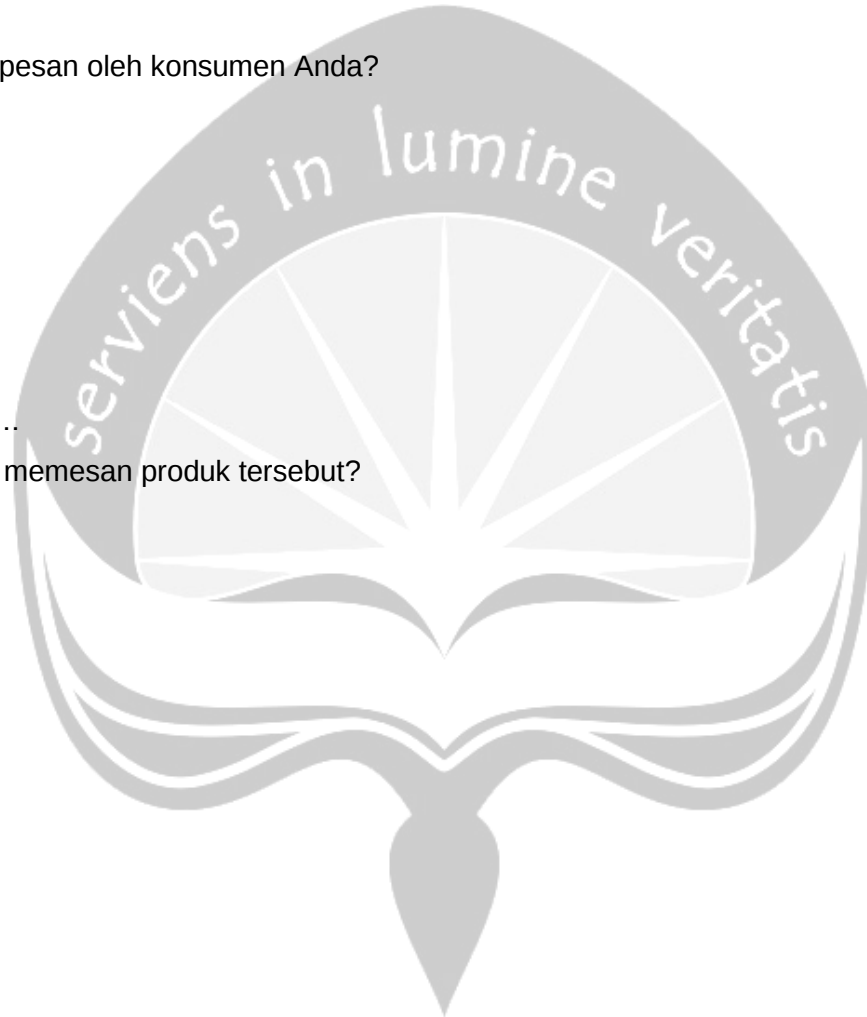
6. Siapa sajakah konsumen yang memesan produk tersebut?

☐ Pedagang pasar

☐ Buyer luar negeri

☐ Pelanggan perseorangan

☐ Lainnya.....



LAMPIRAN 2

Tabel Lampiran 2. 1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

karakteristik	No.	pertanyaan	respon
Costomer	1	Bagaimana pelanggan menghubungi UKM Anda?	Pelanggan mencari sendiri dan dari nomor telepon, dan pelanggan mengetahui dari mulut ke mulut.
	2	Apa saja yang dilakukan UKM Anda supaya pelanggan baru melakukan proses pemesanan di UKM Anda?	Memberikan contoh produk, memperlihatkan kualitas tas yang dibuat.
	3	Sistem apa yang pernah diikuti UKM Anda supaya pelanggan baru dapat menghubungi UKM Anda?	Belum pernah, pelanggan yang mencari,
	4	Apakah Anda menerima pesanan dengan minimal order?	Tidak ada minimal order.
	5	Jika ada minimal order berapa minimal order yang harus dipesan oleh pelanggan?	Berapapun jumlahnya dilayani
	6	Apakah UKM Anda melayani kustomisasi (<i>customization</i>)?	ya, berapapun akan diterima
	7	Apakah selama ini pelanggan memesan produk sesuai desain yang dibawa oleh pelanggan?	ya,
	8	Apakah pelanggan Anda bisa bernegosiasi berdasarkan harga yang disepakati dengan bahan yang digunakan dalam pembuatan produk yang dipesan?	Kalau harga pelanggan mengikuti harga yang diberikan oleh pengrajin. Karena harga lebih murah dibanding yg ada di <i>showroom</i>
	9	Apakah selama ini desain produk yang dibawa oleh pelanggan mendapatkan garansi hak milik?	Kalau pelanggan membawa desain, pengrajin menyimpan desain yg dibawa. Menjaga rahasia.
User Interface (Interface Layer)	10	Bagaimana cara Anda mengetahui maksud permintaan desain pelanggan pada saat pelanggan tidak membawa contoh desainnya?	Buat model Pola dengan mendeskripsikan keterangan pelanggan. Pengrajin akan menggambar bentuk yang diinginkan.

Tabel Lampiran Lanjutan 2.1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
User Interface (Interface Layer)	11	Apabila kondisi pelanggan tidak datang atau datang ke UKM Anda. Apa yang harus diberikan pelanggan untuk menunjukkan contoh produk yang akan dipesan di UKM Anda?	Kalau tidak datang kirim foto melalui WA, nanti akan digambarkan pola asalkan ukuran dan gambar yang diinginkan jelas memberikan keterangan. Kalau datang bisa dg gambar saja yang terpenting ukurannya sudah diberikan dr pelanggan, supaya sesuai dengan keinginan pelanggan.
	12	Apabila desain yang dibawa oleh pelanggan belum pernah dibuat oleh UKM Anda. Proses atau prosedur apa yang UKM Anda lakukan terlebih dahulu?	Tetap diterima, namun terlebih dahulu selalu dibuat pola dahulu di karton dengan ukuran yg diinginkan.
	13	Apabila dalam melihat desain yang dibawa pelanggan kurang jelas, apakah UKM Anda pernah memberikan solusi dalam desain yang dibawa?	Ya, walau gambar tidak jelas yang terpenting ukuran dan akan ditanyakan ke pelanggan bagaimana kalau gambar yg kurang detail akan digambarkan sesuai maksud yang diinginkan oleh pelanggan.
	14	Apakah dalam setiap proses produksi atau permintaan pelanggan ada Batasan? Misal dalam ukuran terdapat minimal di beberapa desain produk yang diminta.	Tidak ada batasan, yang terpenting antara pelanggan dan UKM menyepakati. Tetapi ada batasan saat bahan kulit yg diminta UKM tidak memiliki akan memberikan penjelasan bahwa tidak ada bahan yg diminta, bisa dibuatkan sesuai dg permintaan tetapi ada membeli 1 fit bahan kulit. Namun dalam 1 fit tersebut dapat dijadikan 2-3 tas.
Application Layer	15	Bagaimana cara pelanggan dapat menghubungi UKM Anda untuk memesan produk yang diinginkan pelanggan?	Datang langsung, kalau sudah mengenal lewat WA.
	16	Bagaimana cara pelanggan dan pemilik usaha untuk saling berkomunikasi selama ini?	Menggunakan telepon seluler dan dibantu dg media WA.
	17	Bagaimana cara pelanggan memperoleh informasi produk yang sedang diproduksi di UKM Anda?	Pelanggan datang melihat produk apa saja yang pernah dibuat di UKM

Tabel Lampiran Lanjutan 2.1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Global Service Layer	23	Apakah selama ini UKM Anda kesulitan dalam proses perhitungan biaya produksi dengan jumlah pesanan hanya satu?	Tidak, karena hitungannya pelanggan membeli 1 fit (1 lembar). Tapi kalau sisa kulit bisa dibawa maupun disimpan aja. Nanti diitung juga aksesoris yg digunakan.
	24	Apakah selama ini pelanggan sulit untuk memantau proses produksi yang sedang dikerjakan oleh UKM Anda?	Tidak, pelanggan dapat menghubungi lewat WA atau datang secara langsung. Biasanya kalau dari luar kota jarang mantau hanya dengan via telepon saja karena biasanya awal pemesanan akan diberitahukan lama produksi.
	25	Sistem apa yang sudah digunakan UKM Anda untuk mempermudah pelanggan dalam memantau pesannya ?	Hanya mengenadalkan WA untuk mengirim foto atau video. Sistem operasi produksi pun masih manual. Adminstrasipun masih melakukan secara manual dg kalkulator.
System Management (operation, maintenance)	26	Bagaimana sistem operasi UKM Anda untuk melakukan proses produksi?	Masih manual, segala sistem yang dilakukan dengan manual. Belum melakukan alat yang lebih cepat dalam proses produksi, contoh pemotongan. Namun dalam proses pahat memiliki alat yg lebih bagus, namun itu milik salah satu pelanggan tetap UKM.
	27	Apakah selama ini UKM Anda menerapkan pemeliharaan alat maupun bahan yang ada?	Ada, penyimpanan untuk bahan baku yang terpenting tidak tempat lembab, jauh dari air juga.
	28	Apabila ada kerusakan dalam alat UKM yang Anda miliki rusak dalam posisi permintaan produksi tinggi, Apakah yang Anda lakukan untuk menyelesaikan permintaan pelanggan Anda?	Kalau yang bisa dibenahi sendiri akan segera melakukan perbaikan. Tetapi kalau perlu teknisi akan memanggil teknisi secepat mungkin
Task Management (description, descompositi on)	29	Dalam bentuk penerimaan permintaan apakah UKM Anda memberikan deskripsi pada produk yang akan dibuat untuk pekerja yang akan memproduksi prduk tersebut?	Iya, sebelum melakukan produksi memberikan pola sesuai ukuran yg diminta oleh pelanggan. Pekerja sudah tahu sesuai dengan pola yg dibuat.

Tabel Lampiran Lanjutan 2.1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Task Management (description, descompositi on)	30	Apakah dalam permintaan pelanggan pernah mengalami kesulitan dalam memberikan tugas terhadap pengrajin?	Tidak karena pekerja yang saya miliki sudah mengerti bentuk-bentuk pola yang akan dibuat. Pola tersbeut sudah dibicarakan terlebih dahulu dengan pelanggan sebelum melakukan pemotongan kulit.
	31	Apa yang UKM Anda lakukan pada saat pemberian deskripsi tugas memproduksi ke pekerja Anda?	Biasanya pekerja sudah tahu sesuai dengan pola. Apalagi pesanan yang sudah sering. Namun tetap pemilik usaha menjelaskan secara langsung sebelum proses produksi dilakukan.
	32	Apakah selama ini ada pelanggan yang tidak memberikan deskripsi mengenai produk yang akan dibuat di UKM Anda?	Ada, tetapi pasti saya menanyakan maksud yang diinginkan oleh pelanggan. Nanti akan saya gambarkan dan ukuran pasti saya tanyakan. Sebelum pola di ACC oleh pelanggan. Saya tidak bisa melakukan proses produksi.
User Management (registration, billing)	33	Siapa yang melakukan pencatatan informasi mengenai pelanggan yang ada di UKM Anda?	Dilakukan oleh pemilik usaha sendiri
	34	Dalam UKM Anda apakah ada tahapan regristrasi terlebih dahulu sebelum memesan produk yang akan dibuat di UKM Anda?	Ada, pencatatan pesanan, bahan yang digunakan, nomor telepon, alamat. Kemudian harus DP setengah harganya atau 50%.
	35	Bagaimana sistem pembayaran yang dilakukan UKM Anda terhadap pelanggan?	DP terlebih dahulu, nanti bisa secar tunai maupun transfer.
	36	Apakah selama ini, UKM Anda mengalami permasalahan dalam proses pembayaran dengan konsumen yang memesan secara online maupun offline?	Belum pernah
	37	Apakah UKM Anda pernah mendapati pelanggan yang tidak membayar sisa produksi tetapi pelanggan sudah menerima barang produksi yang jadi?	Kalau yg pesan dari luar koa, Foto dlu lalu dibungkus kemudian pelanggan transfer baru melakukan pengiriman setelah saya mendapatkan bukti transfer.

Tabel Lampiran Lanjutan 2.1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
<i>User Management (registration, billing)</i>	38	Bagaimana Anda menghadapi pelanggan yang tidak membayar sisa dari produksi yang sudah dilakukan?	Belum pernah, karena setelah mengirim foto pasti sudah ditransfer oleh pelanggan.
<i>Service Management (description, publication, searching, composition, scheduling, monitoring, evaluation)</i>	39	Bagaimana selama ini proses dalam mengetahui informasi antara pelanggan dan UKM selama proses pemesanan maupun produksi?	Selama ini pelanggan mencari sendiri, kemudian dari WA dan nomor telepon.
	40	Apakah selama ini kesulitan untuk pelanggan mengetahui informasi mengenai produk yang dapat dibuat di UKM Anda?	Belum pernah ada, tetapi apabila ada kendala pemilik usaha akan mengabari pelanggan.
	41	Apakah selama ini sudah melakukan pencatatan kinerja layanan yang sudah UKM Anda lakukan?	Belum pernah
	42	Bagaimana sistem UKM Anda lakukan untuk mendeteksi kebutuhan yang ada di UKM?	Kalau saat melakukan produksi jika ada yang kekurangan langsung membeli sesuai kebutuhan saja. Pengecekan hanya dilakukan saat ada produksi.
	43	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam mengamati keinginan produk yang diminati pelanggan?	Tidak, karena UKM membuat karena sesuai dengan pemesan karena sistem kostumisasi. Kecuali pesanan sedang sepi, akan melakukan produk baru yang dijual sendiri. Tetapi selama ini jarang.
	44	Apakah UKM Anda dan pelanggan Anda pernah melakukan evaluasi produk yang sudah jadi?	Kalau dalam jumlah banyak pesanan, kalau ada yg rusak satu atau duduk produk cacat akan dibenarkan atau diperbarui.
	45	Bagaimana cara pelanggan mengetahui proses produksi produk yang dipesan?	Foto dan dikirim melalui WA atau langsung datang langsung ke tempat produksi.
	46	Bagaimana cara Anda dalam mengatur penjadwalan dalam proses produksi dengan adanya pelanggan yang datang saat permintaan yang cukup banyak, tetapi Anda sedang mengerjakan produksi lain?	Pelanggan akan diberitahu kapan bisa dikerjakan setelah produksi yang sebelumnya. Biasa pasti mau menunggu karena butuh jasa saya.

Tabel Lampiran Lanjutan 2.1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Service Management (description, publication, searching, composition, scheduling, monitoring, evaluation)	47	Apakah selama ini UKM Anda sudah melakukan publikasi untuk produk yang sudah Anda buat?	Belum, tetapi selama ini hanya dair mulut ke mulut saja.
	48	Menurut Anda pada saat pengiriman barang melalui jasa logistik seperti JNE atau TIKI. Apakah Anda dan pelanggan mudah untuk meninjau?	Ya, karena selama ini mempermudah pelanggan dan saya untuk memnatau dg menggunakan nomor resi.
Virtual Resource Layer (perception, virtualization, sertivization)	49	Bagaimana cara UKM Anda melakukan pembelian material pada saat harga bahan baku naik?	Kalau bahan baku naik orderan sudah berjalan harga jual tetap tidak bisa dinaikan. Kecuali sebelum order bahan baku sudah naik, harga akan sesuai dengan bahan yang digunakan.
	50	Bagaimana cara UKM Anda dalam memberikan spesifikasi saat pelanggan memberikan desain gambar pada produk yang dipesan?	Akan melakukan penjelasan sesuai dengan keinginan pelanggan. Saat pola di acc oleh pelanggan akan dilakukan produksi. Jadi saat spesifikasi dijelaskan, dipastikan pelanggan sudah memberikan keinginan yg akan diproduksi.
Persepsi (perception)	51	Bagaimana UKM Anda dalam mengupayakan penggunaan jaringan internet selama ini?	Selama ini hanya menggunakan telepon seluler biasa, namun anak saya yang mengoperasikan menggunakan WA supaya mempermudah dalam komunikasi dengan pelanggan untuk mengetahui produksi dengan cara mengirim foto maupun video.
	52	Apakah selama ini UKM Anda kesulitan dalam menggunakan ponsel pintar (smartphone) untuk berkomunikasi dengan pelanggan UKM Anda?	Ada , namun sekarang dibantu oleh anak saya untuk menggunakan WA.
	53	Bagaimana cara UKM Anda melakukan pengelolaan data para pelanggan?	Hanya menulis dibuku biasa. Nanti saya catat dibuku.

Tabel Lampiran Lanjutan 2.1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Virtualisasi (Virtualization)	54	Bukti virtual (nyata) apa yang diberikan oleh UKM Anda supaya pelanggan mengetahui yang dijelaskan oleh UKM Anda? Misal dalam contoh bahan baku, maupun contoh produk yang sudah UKM Anda miliki.	Saya akan menunjukkan bahan yang ditanya oleh pelanggan walaupun dengan limbah bahan yang diinginkan. Nanti dijelaskan detail perbedaannya.
Sertivisasi (Servitization)	55	Bagaimana sistem yang digunakan UKM Anda untuk memutuskan permintaan yang dilakukan oleh pelanggan?	Setelah pelanggan ACC pola akan dilakukan proses produksi, namun pembayaran dp 50% terlebih dahulu.
	56	Seberapa besar kendala yang dialami UKM Anda untuk memberikan hasil keputusan dalam bernegosiasi dengan pelanggan?	Ada, karena nego DP 50% yang menurut pelanggan sangatlah sulit. Tetapi minimal pembayaran sesuai dengan kulit yang digunakan. Supaya pengrajin dan pelanggan tidak sama2 merasakan kerugian.
Resources (Resource Layer)	57	Bagaimana cara UKM Anda memilih pemasok untuk bahan baku yang digunakan UKM Anda?	Selama ini saya datang ke toko bahan kulit yang ada di Jogja. Kalau <i>tidak</i> ada toko biasanya akan dicari ke toko lainnya.
	58	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam menyimpan segala kebutuhan data pelanggan?	Tidak, karena sudah saya tulis dibuku dan penyimpanan ditempat yang selalu sama.
	59	Bagaimana selama ini UKM Anda menyimpan data terpenting di UKM Anda?	pembukuan saja, kemudian saya snedirikan serta orng lain tidka tahu
Sumber daya manufaktur (manufacturing resource)	60	Apa yang UKM Anda gunakan dalam proses meniru produk yang diminta oleh pelanggan?	Pasti saya kan membuat pola sendiri walaupun produk tersebut sudah ada
	61	Apakah UKM Anda mempunyai metode dalam pembuatan produk yang diminta oleh pelanggan?	Ada, metode pertama membuat pola sesuai pesanan
	62	Bagaimana langkah pertama UKM Anda melakukan pembuatan desain produk sebelum melakukan proses produksi?	Yang sudah saya jelaskan gambar terlebih dahulu, lalu pola

Tabel Lampiran Lanjutan 2.1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Sumber daya manufaktur (manufacturing resource)	63	Bagaimana cara UKM Anda membagi proses pekerjaan dengan pekerja lainnya?	Nanti akan dibagi tugas pemotong siapa, menjahit, dan lain-lain
	64	Apakah pengrajin di UKM Anda harus memiliki kemampuan dalam model maupun standar dalam produk yang saat ini populer?	Ada, sudah profesional
	65	Sudahkah UKM Anda menggunakan peralatan manufaktur yang lebih modern?	Belum seluruhnya tapi kalau pahat sudah ada alat yang ada gambar cetaknya
	66	Apakah UKM Anda pernah menggunakan perangkat komputer untuk membantu proses produksi di UKM Anda?	belum pernah
	67	Apa yang digunakan UKM Anda untuk memantau pekerjaan yang ada di UKM Anda?	Masih secara langsung
	68	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam penyimpanan produk jadi?	Tidak karena selama ini walaupun pemesanan banyak tetap masih bisa disimpan dibeberapa tempat. Yang terpenting tidak lembab, jauh dair air, dan jangkauan anak-anak
Kemampuan Manufaktur (manufacturing capabilities)	72	Eksperimen apakah yang pernah UKM Anda lakukan untuk menunjang desain produk baru yang akan UKM Anda jual?	belum pernah, karena langsung berhubungan dengan pelanggan. Apa yang diinginkan pelanggan
	73	Bagaimana keterampilan manajemen tenaga kerja yang dimiliki UKM Anda ?	hanya saya saja, karen aornag lainnya untuk membantu saja
	74	Apakah keterampilan manajemen tenaga kerja yang dimiliki UKM Anda sudah mempermudah dalam proses produksi UKM Anda?	sudah, karena pekerja sudah terbiasa.

Tabel Lampiran Lanjutan 2.1. Hasil Wawancara Bp. Wajiman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Providers	75	Apakah UKM Anda pernah melakukan kolaborasi antar UKM yang ada di Manding?	Pernah, tetapi ada kesulitan karena ahaisl pekerjaan yang berbeda.
	76	Apabila pernah melakukan kolaborasi, kolaborasi seperti apa yang dilakukan antara UKM Anda dengan UKM lainnya?	lebih kolaborasi seperti teknik pahatan karena jasa.
	77	Pengalaman apa saja yang sudah dilakukan UKM Anda dalam inovasi produk?	Saya belum pernah membuat inovasi baru karena selalu ada order. Karena Kalau buat model gak bisa jual dan langsung mendpaatkan uang.
	78	Pengalaman apa saja yang sudah dilakukan UKM Anda dalam inovasi proses produksi? Misal terjadi kolaborasi antar pengrajin maupun alat yang digunakan lebih modern.	Pernah, yang alat pahat yang diberikan oleh ATK.
	79	Jika ada kesulitan dalam melakukan inovasi dalam produk yang akan dibuat. Upaya kerjasama atau kolaborasi apa yang UKM Anda lakukan supaya inovasi produk tersebut terlaksana?	Saya melakukan kerja sama pada saat ada UKM lain membutuhkan jaa pahat saya.

Tabel Lampiran 2. 2. Hasil Wawancara Bp. Danang

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
<i>Costomer</i>	1	Bagaimana pelanggan menghubungi UKM Anda?	Pameran, pemasangan iklan oleh teman
	2	Apa saja yang dilakukan UKM Anda supaya pelanggan baru melakukan proses pemesanan di UKM Anda?	jaga kualitas dan mengikuti model baru
	3	Sistem apa yang pernah diikuti UKM Anda supaya pelanggan baru dapat menghubungi UKM Anda?	saya lebih mengikuti pelanggan dengan cara pelanggan mencari perngrajin
	4	Apakah Anda menerima pesanan dengan minimal order?	minimal 3-5 order, tetapi tergantung modelnya
	5	Jika ada minimal order berapa minimal order yang harus dipesan oleh pelanggan?	-
	6	Apakah UKM Anda melayani kustomisasi (customization)?	iya
	7	Apakah selama ini pelanggan memesan produk sesuai desain yang dibawa oleh pelanggan?	iya
	8	Apakah pelanggan Anda bisa bernegosiasi berdasarkan harga yang disepakati dengan bahan yang digunakan dalam pembuatan produk yang dipesan?	membuat contoh produk atau sampel sesuai pesanan pelanggan. Contoh tersebut dibayar oleh pelanggan walaupun harga lebih mahal sebelum melakukan produksi karena penyesuaian keinginan produk yang akan diproduksi nantinya.
	9	Apakah selama ini desain produk yang dibawa oleh pelanggan mendapatkan garansi hak milik?	Iya

Tabel Lampiran Lanjutan 2.2. Hasil Wawancara Bp. Danang

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
User Interface (Interface Layer)	10	Bagaimana cara Anda mengetahui maksud permintaan desain pelanggan pada saat pelanggan tidak membawa contoh desainnya?	Saya akan mendiskusikannya dengan gambar dan meminta ukuran dan kegunaan bahannya apa baru dibuat sampelnya
	11	Apabila kondisi pelanggan tidak datang atau datang ke UKM Anda. Apa yang harus diberikan pelanggan untuk menunjukan contoh produk yang akan dipesan di UKM Anda?	Bisa gambar atau contoh barang lebih baik
	12	Apabila desain yang dibawa oleh pelanggan belum pernah dibuat oleh UKM Anda. Proses atau prosedur apa yang UKM Anda lakukan terlebih dahulu?	tetap membuat sampel terlebih dahulu
	13	Apabila dalam melihat desain yang dibawa pelanggan kurang jelas, apakah UKM Anda pernah memberikan solusi dalam desain yang dibawa?	membuat sampel, walaupun nanti kalau belum sesuai akan dibuat sampel lagi. Sebagai pembeli harus membayar dua kali lipat biaya sampelnya
	14	Apakah dalam setiap proses produksi atau permintaan pelanggan ada Batasan? Misal dalam ukuran terdapat minimal di beberapa desain produk yang diminta.	Tidak ada
Application Layer	15	Bagaimana cara pelanggan dapat menghubungi UKM Anda untuk memesan produk yang diinginkan pelanggan?	datang kerumah bisa, melalui teman-teman, dan toko yang ada di Manidng
	16	Bagaimana cara pelanggan dan pemilik usaha untuk saling berkomunikasi selama ini?	memakai WA atau telepon
	17	Bagaimana cara pelanggan memperoleh informasi produk yang sedang diproduksi di UKM Anda?	pelanggan datang sendiri kerumah
	18	Bagaimana cara UKM Anda mengantisipasi permintaan pelanggan yang tidak seperti permintaan kebanyakan pelanggan lainnya?	tetap berusaha membuat sampel dahulu

Tabel Lampiran Lanjutan 2. 2. Hasil Wawancara Bp. Danang

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Application Layer	19	Apakah UKM Anda pernah mengalami mendapatkan permintaan pesanan dengan bahan selain bahan kulit? Apabila pernah, apa yang dilakukan oleh UKM Anda?	pernah, tetap melakukan pembuatan tersebut. Dahulu yang pernah adalah dari rotan yang di mix dengan kulit.
	20	Bagaimana teknik yang UKM Anda lakukan pada saat proses produksi dilakukan? Misal seperti proses tahap pembuatan produksi dengan metode pahat.	Kalau teknik pahat dilakukan proses penyendirian kulit tebal dan tipis. Kemudian dipahat atau ditatah dg bahan kulit alami kulit nabati.
	21	Bagaimana cara UKM Anda membagi pekerjaan dalam proses produksi dari awal hingga akhir.	bagian pola sendiri, pemotongan, perakitan, dan penjahitan sudah ada sendiri. Kalau buat smapel pemilik sama pekerja
Global Service Layer	22	Bagaimana selama ini UKM Anda mengalokasikan pesanan yang tidak dapat UKM Anda kerjakan sendiri?	kalau tidak mampu akan di subkan ke teman UKM lain.
	23	Apakah selama ini UKM Anda kesulitan dalam proses perhitungan biaya produksi dengan jumlah pesanan hanya satu?	Tidak ada kesulitan, yang penting cocok harga antar pelanggan
	24	Apakah selama ini pelanggan sulit untuk memantau proses produksi yang sedang dikerjakan oleh UKM Anda?	tidak ada, kalau mau memantau bisa kirim foto atau datang langsung
	25	Sistem apa yang sudah digunakan UKM Anda untuk mempermudah pelanggan dalam memantau pesannya?	memakai WA lalu saya video hasil yang sedang produksi. Kalau buyer luar negeri biasanya langsung buat sampel.
System Management (operation, maintenance)	26	Bagaimana sistem operasi UKM Anda untuk melakukan proses produksi ?	sistem operasikan per bagian berbeda beda. Kalau bagian jahit sendiri, cat sendiri, pemotongan sendiri, tetapi kalau tukang bisa seluruhnya.
	27	Apakah selama ini UKM Anda menerapkan pemeliharaan alat maupun bahan yang ada?	Ada, kalau pemotong, pisau dan lain-lain
	28	Apabila ada kerusakan dalam alat UKM yang Anda miliki rusak dalam posisi permintaan produksi tinggi, Apakah yang Anda lakukan untuk menyelesaikan permintaan pelanggan Anda?	nanti <i>dibagikan</i> ke sub sub ke supplier ke teman-teman. Nanti akan membayar jasanya saja.

Tabel Lampiran 2. 2. Hasil Wawancara Bp. Danang

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Task Management (description, descomposition)	29	Dalam bentuk penerimaan permintaan apakah UKM Anda memberikan deskripsi pada produk yang akan dibuat untuk pekerja yang akan memproduksi prduk tersebut?	Iya, karena syaa kan menjelaskan secara detail
	30	Apakah dalam permintaan pelanggan pernah mengalami kesulitan dalam memberikan tugas terhadap pengrajin?	iya pernah, kalau ukurnya kurang jelas. Karena pikiran saya dengan pelanggan berbeda. Walaupun pelanggan sudah menjelaskan maksud yang diinginkan. Namun setelah hasil jadi sampel akan terlihat ukuran yang sesungguhnya.
	31	Apa yang UKM Anda lakukan pada saat pemberian deskripsi tugas memproduksi ke pekerja Anda?	Saya akan buat pola oleh tukang kemudian tukang akan memberikan hasil pola tersebut. Setelah sudah sesuai akan saya berikan kepada pekerja saya bagian pemotongan dan lainnya.
	32	Apakah selama ini ada pelanggan yang tidak memberikan deskripsi mengenai produk yang akan dibuat di UKM Anda?	Ada , Cuma gambar aja. Sesuai dengan gambar saja.
User Management (registration, billing)	33	Siapa yang melakukan pencatatan informasi mengenai pelanggan yang ada di UKM Anda?	saya sendiri
	34	Dalam UKM Anda apakah ada tahapan registrasi terlebih dahulu sebelum memesan produk yang akan dibuat di UKM Anda?	Ada, nanti mencatat nama nomor dan alamat
	35	Bagaimana sistem pembayaran yang dilakukan UKM Anda terhadap pelanggan?	DP 50% terlebih dahulu, pembayaran dapat tunai maupun non tunai.
	36	Apakah selama ini, UKM Anda mengalami permasalahan dalam proses pembayaran dengan konsumen yang memesan secara online maupun offline?	Belum pernah ada
	37	Apakah UKM Anda pernah mendapati pelanggan yang tidak membayar sisa produksi tetapi pelanggan sudah menerima barang produksi yang jadi?	Tidak pernah
	38	Bagaimana Anda menghadapi pelanggan yang tidak membayar sisa dari produksi yang sudah dilakukan?	Kalau terjadi, ya harus membayar terlebih dahulu pelunasannya

Tabel Lampiran 2. 2. Hasil Wawancara Bp. Danang

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Service Management (description, publication, searching, composition, scheduling, monitoring, evaluation)	39	Bagaimana selama ini proses dalam mengetahui informasi antara pelanggan dan UKM selama proses pemesanan maupun produksi?	Hanya dengan cara video call menggunakan WA
	40	Apakah selama ini kesulitan untuk pelanggan mengetahui informasi mengenai produk yang dapat dibuat di UKM Anda?	Tidak ada.
	41	Apakah selama ini sudah melakukan pencatatan kinerja layanan yang sudah UKM Anda lakukan?	Tidak mesti, karena sekedar diingat atau yang baru buyer lar negeri baru dicatat
	42	Bagaimana sistem UKM Anda lakukan untuk mendeteksi kebutuhan yang ada di UKM?	saya cek semua bahan. Kalau ada yang habis akan langsung saya belikan. Misal seminggu 3x pengecekan langsung saya belikan bahan yang habis
	43	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam mengamati keinginan produk yang diminati pelanggan?	pelanggan banyak yang datang, dalam hal ini sisa produksi saya simpan ditoko untuk dijual
	44	Apakah UKM Anda dan pelanggan Anda pernah melakukan evaluasi produk yang sudah jadi?	kalau bisa saya benarkan akan dibenarkan, kalau gak saya akan ganti kalau benar2 tidak bisa. Namun ini tergantung perjanjian sebelum memesan.
	45	Bagaimana cara pelanggan mengetahui proses produksi produk yang dipesan?	caranya melalui whatsapp
	46	Bagaimana cara Anda dalam mengatur penjadwalan dalam proses produksi dengan adanya pelanggan yang datang saat permintaan yang cukup banyak, tetapi Anda sedang mengerjakan produksi lain?	Kalau full saya tidak terima, sampai sudah saya sub kan tapi tetap saya tidak terima lagi.
	47	Apakah selama ini UKM Anda sudah melakukan publikasi untuk produk yang sudah Anda buat?	Sudah, barang-barang ke pameran dari pemerintah.
	48	Menurut Anda pada saat pengiriman barang melalui jasa logistik seperti JNE atau TIKI. Apakah Anda dan pelanggan mudah untuk meninjau?	Iya

Tabel Lampiran 2. 2. Hasil Wawancara Bp. Danang

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Virtual Resource Layer (perception, virtualization, sertivization)	49	Bagaimana cara UKM Anda melakukan pembelian material pada saat harga bahan baku naik?	saya stock, kalau harga sedang turun saya harus berani membeli bahan lebih banyak untuk stock bahan baku
	50	Bagaimana cara UKM Anda dalam memberikan spesifikasi saat pelanggan memberikan desain gambar pada produk yang dipesan?	tetap menggunakna sampel, secara detail harus dijelaskan terlebih dahulu
Persepsi (perception)	51	Bagaimana UKM Anda dalam mengupayakan penggunaan jaringan internet selama ini?	hanya menggunakan WA saja
	52	Apakah selama ini UKM Anda kesulitan dalam menggunakan ponsel pintar (smartphone) untuk berkomunikasi dengan pelanggan UKM Anda?	Tidak
	53	Bagaimana cara UKM Anda melakukan pengelolaan data para pelanggan?	hanya dengan pembukuan secra manual
Virtualisasi (Virtualization)	54	Bukti virtual (nyata) apa yang diberikan oleh UKM Anda supaya pelanggan mengetahui yang dijelaskan oleh UKM Anda? Misal dalam contoh bahan baku, maupun contoh produk yang sudah UKM Anda miliki.	saya akan menunjukan bahan-bahan yang dimaksud dan menjelaskan kepada pelanggan.
Sertivisasi (Servitization)	55	Bagaimana sistem yang digunakan UKM Anda untuk memutuskan permintaan yang dilakukan oleh pelanggan?	pembuatan pola, kalau sudah acc baru pembuatan sampel
	56	Seberapa besar kendala yang dialami UKM Anda untuk memberikan hasil keputusan dalam bernegosiasi dengan pelanggan?	tidak ada kendala
Resources (Resource Layer)	57	Bagaimana cara UKM Anda memilih pemasok untuk bahan baku yang digunakan UKM Anda?	Kualitas bagus dan murah kalau bisa. Tetapi saya beli bahan di magetan dan memilih tempat pembelian sendiri. Namun saya akan mengolahnya sendiri. Jadi saya beli kulit nabati.

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 2 Hasil Wawancara Bp. Danang

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Resources (Resource Layer)	58	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam menyimpan segala kebutuhan data pelanggan?	Tidak ada, karena saya tulis di satu buku sendiri
	59	Bagaimana selama ini UKM Anda menyimpan data terpenting di UKM Anda?	Saya menyendirikan untuk penyimpanannya
Sumber daya manufaktur (manufacturing resource)	60	Apa yang UKM Anda gunakan dalam proses meniru produk yang diminta oleh pelanggan?	dengan menggunakan pembuatan pola terlebih dahulu dengan ukuran yang sesuai dengan permintaan pelanggan
	61	Apakah UKM Anda mempunyai metode dalam pembuatan produk yang diminta oleh pelanggan?	Dalam metode proses produksi tetap melakukan pembuatan pola terlebih dahulu, selanjutnya dibuat sampel supaya mengetahui hasil jadinya. Namun ada pula metode dalam pembuatan bahan crome yang semulanya dari nabati
	62	Bagaimana langkah pertama UKM Anda melakukan pembuatan desain produk sebelum melakukan proses produksi?	pembuatan pola dan sampel
	63	Bagaimana cara UKM Anda membagi proses pekerjaan dengan pekerja lainnya?	sudah ada bagian2 tersendiri jadi sudah ada SOPnya
	64	Apakah pengrajin di UKM Anda harus memiliki kemampuan dalam model maupun standar dalam produk yang saat ini populer?	iya, jadi per bagian pekerja harus sudah ahli. Seperti bagian penjahit harus bisa dalam menjahit di kulit, trainingnya dengan cara harus bisa menjahit di kain dulu sampai lancar
	65	Sudahkah UKM Anda menggunakan peralatan manufaktur yang lebih modern?	sudah contohnya alat mesin potong kulit. Dahulu pakai kater. Sekarang tinggal pakai meisn langsung potong
	66	Apakah UKM Anda pernah menggunakan perangkat komputer untuk membantu proses produksi di UKM Anda?	iya, untuk menghitung untuk warna yang pas
	67	Apa yang digunakan UKM Anda untuk memantau pekerjaan yang ada di UKM Anda?	sudah ada CCTV supaya mudah memantaunya
	68	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam penyimpanan produk jadi?	tidak karena sudah ada tempat barnag jadinya

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 2 Hasil Wawancara Bp. Danang

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Kemampuan Manufaktur (manufacturing capabilities)	69	Eksperimen apakah yang pernah UKM Anda lakukan untuk menunjang desain produk baru yang akan UKM Anda jual?	dulu pernah dalam pembuatan warna yaitu dengan mengetahui warna itu bagus tidaknya menggunakan lakban untuk mengetahui warna itu bagus tidak
	70	Bagaimana keterampilan manajemen tenaga kerja yang dimiliki UKM Anda?	sudah baik
	71	Apakah keterampilan manajemen tenaga kerja yang dimiliki UKM Anda sudah mempermudah dalam proses produksi UKM Anda?	iya
Providers	72	Apakah UKM Anda pernah melakukan kolaborasi antar UKM yang ada di Manding?	Sudah, contohnya pelatihan antar UKM. Lainnya seperti produk dengan bahan lainnya namun UKM saya tidak mampu mengerjakan. Saya memberikannya ke UKM lain untuk mengerjakannya.
	73	Apabila pernah melakukan kolaborasi , kolaborasi seperti apa yang dilakukan antara UKM Anda dengan UKM lainnya?	Kolaborasi dengan rotan dan saya lempar ke UKM lain
	74	Pengalaman apa saja yang sudah dilakukan UKM Anda dalam inovasi produk ?	eceng gondong, kain perca
	75	Pengalaman apa saja yang sudah dilakukan UKM Anda dalam inovasi proses produksi? Misal terjadi kolaborasi antar pengrajin maupun alat yang digunakan lebih modern.	kolaborasi dalam pembuatan bahan selain kulit dengan UKM lain
	76	Jika ada kesulitan dalam melakukan inovasi dalam produk yang akan dibuat. Upaya kerjasama atau kolaborasi apa yang UKM Anda lakukan supaya inovasi produk tersebut terlaksana?	kerjasama dengan bagian tatah pernah saya lakukan.

Tabel Lampiran 2. 3. Hasil Wawancara Ibu Rosman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Costomer	1	Bagaimana pelanggan menghubungi UKM Anda?	Datang secara langsung, telepon atau melalui <i>instagram</i>
	2	Apa saja yang dilakukan UKM Anda supaya pelanggan baru melakukan proses pemesanan di UKM Anda?	menjaga kualitas, dan tidak membohongi pelanggan dengan mengganti bahan kulit tapi tidak asli
	3	Sistem apa yang pernah diikuti UKM Anda supaya pelanggan baru dapat menghubungi UKM Anda?	menggunakan WA, kalau belum pernah biasanya datang langsung, kemudian menggunakan Instagram sebagai media jual beli <i>online</i> .
	4	Apakah Anda menerima pesanan dengan minimal order?	Ya ada
	5	Jika ada minimal order berapa minimal order yang harus dipesan oleh pelanggan?	paling sedikit 6 untuk satu model seperti tas. Kalau jaket 1 aja maupun sabuk
	6	Apakah UKM Anda melayani kustomisasi (<i>customization</i>)?	iya
	7	Apakah selama ini pelanggan memesan produk sesuai desain yang dibawa oleh pelanggan?	Iya
	8	Apakah pelanggan Anda bisa bernegosiasi berdasarkan harga yang disepakati dengan bahan yang digunakan dalam pembuatan produk yang dipesan?	bisa bernegoisasi, biasanya dalam perhitungan biaya ada pelanggan yang meminta harga lebih murah. Tetapi hanya berkurang dikit saja.
	9	Apakah selama ini desain produk yang dibawa oleh pelanggan mendapatkan garansi hak milik?	Akan merahasiakan apabila pelanggan menyuruh. Tapi tidak dipungkiri akan dijual juga ke orang lain apabila dalam proses produksi sisa, kami menjual sisa tersebut.

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 3 Hasil Wawancara Ibu. Rosman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
User Interface (Interface Layer)	10	Bagaimana cara Anda mengetahui maksud permintaan desain pelanggan pada saat pelanggan tidak membawa contoh desainnya?	Harus membawa gambar sendiri dan harus ada ukurannya yang jelas. Nanti dibuat sampel terlebih dahulu
	11	Apabila kondisi pelanggan tidak datang atau datang ke UKM Anda. Apa yang harus diberikan pelanggan untuk menunjukkan contoh produk yang akan dipesan di UKM Anda?	bisa hanya gambar dan ukuran nya saja.
	12	Apabila desain yang dibawa oleh pelanggan belum pernah dibuat oleh UKM Anda. Proses atau prosedur apa yang UKM Anda lakukan terlebih dahulu?	akan membuat pola dahulu, kemudian pembuat sampel
	13	Apabila dalam melihat desain yang dibawa pelanggan kurang jelas, apakah UKM Anda pernah memberikan solusi dalam desain yang dibawa?	menghubungi pelanggan baru nanti akan dilakukan tindakan selanjutnya
	14	Apakah dalam setiap proses produksi atau permintaan pelanggan ada Batasan? Misal dalam ukuran terdapat minimal di beberapa desain produk yang diminta.	tidak ada batasan untuk permintaan, tetapi tergantung model yang diinginkan.
Application Layer	15	Bagaimana cara pelanggan dapat menghubungi UKM Anda untuk memesan produk yang diinginkan pelanggan?	menggunakan WA ataupun instagram
	16	Bagaimana cara pelanggan dan pemilik usaha untuk saling berkomunikasi selama ini?	menggunakan platform WA dan telepon
	17	Bagaimana cara pelanggan memperoleh informasi produk yang sedang diproduksi di UKM Anda?	lihat <i>dari</i> instagram dan datang ke toko secara langsung

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 3 Hasil Wawancara Ibu. Rosman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Application Layer	18	Bagaimana cara UKM Anda mengantisipasi permintaan pelanggan yang tidak seperti permintaan kebanyakan pelanggan lainnya?	Berusaha membuat polanya terlebih dahulu sebelum melakukan proses produksi.
	19	Apakah UKM Anda pernah mengalami mendapatkan permintaan pesanan dengan bahan selain bahan kulit? Apabila pernah, apa yang dilakukan oleh UKM Anda?	pernah, contohnya dari rotan dikombinasi kulit
	20	Bagaimana teknik yang UKM Anda lakukan pada saat proses produksi dilakukan? Misal seperti proses tahap pembuatan produksi dengan metode pahat.	kalau teknik pahat disub kan ke ornag lain.
	21	Bagaimana cara UKM Anda membagi pekerjaan dalam proses produksi dari awal hingga akhir.	memiliki bagian pekerja sesuai dengan tugas pekerja, misal bagian potong ada, bagian pola ada, jahit juga.
Global Service Layer	22	Bagaimana selama ini UKM Anda mengalokasikan pesanan yang tidak dapat UKM Anda kerjakan sendiri?	Biasanya saya me-subkan ke pemilik usaha lainnya, supaya pesanan pelanggan saya dapat terselesaikan
	23	Apakah selama ini UKM Anda kesulitan dalam proses perhitungan biaya produksi dengan jumlah pesanan hanya satu?	tidak tapi harga bisa lebih mahal

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 3 Hasil Wawancara Ibu. Rosman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Global Service Layer	24	Apakah selama ini pelanggan sulit untuk memantau proses produksi yang sedang dikerjakan oleh UKM Anda?	Tidak ada kesulitan, selama ada <i>whatsapp</i> dilakukan pengiriman foto kepada pelanggan
	25	Sistem apa yang sudah digunakan UKM Anda untuk mempermudah pelanggan dalam memantau pesanannya ?	menggunakan <i>whatsapp</i>
System Management (operation, maintenance)	26	Bagaimana sistem operasi UKM Anda untuk melakukan proses produksi?	pembuatan pola terlebih dahulu lalu membuat sampel apakah pelanggan sudah cocok atau belum
	27	Apakah selama ini UKM Anda menerapkan pemeliharaan alat maupun bahan yang ada?	iya
	28	Apabila ada kerusakan dalam alat UKM yang Anda miliki rusak dalam posisi permintaan produksi tinggi, Apakah yang Anda lakukan untuk menyelesaikan permintaan pelanggan Anda?	karyawan bisa yang membenarkan kalau tidak bisa panggil tempat service
Task Management (description, descomposition)	29	Dalam bentuk penerimaan permintaan apakah UKM Anda memberikan deskripsi pada produk yang akan dibuat untuk pekerja yang akan memproduksi produk tersebut?	Tidak ada, pelaku usaha langsung melakukan pemberitahuan kepada pekerja.
	30	Apakah dalam permintaan pelanggan pernah mengalami kesulitan dalam memberikan tugas terhadap pengrajin?	dulu pernah, tetapi sekarang sudah tidak pernah.
	31	Apa yang UKM Anda lakukan pada saat pemberian deskripsi tugas memproduksi ke pekerja Anda?	menjelaskan secara langsung dan hanya menulis dikertas.
	32	Apakah selama ini ada pelanggan yang tidak memberikan deskripsi mengenai produk yang akan dibuat di UKM Anda?	tidak pernah, pelanggan harus memberikan ukurannya

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 3 Hasil Wawancara Ibu. Rosman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
<i>User Management (registration, billing)</i>	33	Siapa yang melakukan pencatatan informasi mengenai pelanggan yang ada di UKM Anda?	saya sendiri
	34	Dalam UKM Anda apakah ada tahapan registrasi terlebih dahulu sebelum memesan produk yang akan dibuat di UKM Anda?	enggak ada
	35	Bagaimana sistem pembayaran yang dilakukan UKM Anda terhadap pelanggan?	dp 50% terlebih dahulu dengan uang tunai maupun non tunai
	36	Apakah selama ini, UKM Anda mengalami permasalahan dalam proses pembayaran dengan konsumen yang memesan secara online maupun offline?	pernah, tetapi sekarang sudah tidak pernah
	37	Apakah UKM Anda pernah mendapati pelanggan yang tidak membayar sisa produksi tetapi pelanggan sudah menerima barang produksi yang jadi?	pernah.
	38	Bagaimana Anda menghadapi pelanggan yang tidak membayar sisa dari produksi yang sudah dilakukan?	hanya mengikhhlaskan saja, dibiarkan saja.
<i>Service Management (description, publication, searching, composition, scheduling, monitoring, evaluation)</i>	39	Bagaimana selama ini proses dalam mengetahui informasi antara pelanggan dan UKM selama proses pemesanan maupun produksi?	dengan komunikasi menggunakan WA maupun datang langsung
	40	Apakah selama ini kesulitan untuk pelanggan mengetahui informasi mengenai produk yang dapa dibuat di UKM Anda?	tidak
	41	Apakah selama ini sudah melakukan pencatatan kinerja layanan yang sudah UKM Anda lakukan?	belum pernah melakukan
	42	Bagaimana sistem UKM Anda lakukan untuk mendeteksi kebutuhan yang ada di UKM?	mengecek secara langsung, yang dilaporkan oleh karyawan
	43	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam mengamati keinginan produk yang diminati pelanggan?	tidak ada
	44	Apakah UKM Anda dan pelanggan Anda pernah melakukan evaluasi produk yang sudah jadi?	pernah

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 3 Hasil Wawancara Ibu. Rosman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
	45	Bagaimana cara pelanggan mengetahui proses produksi produk yang dipesan?	kalau ada sampel langsung dibuatkan dan tinggal kirim foto aja
	46	Bagaimana cara Anda dalam mengatur penjadwalan dalam proses produksi dengan adanya pelanggan yang datang saat permintaan yang cukup banyak, tetapi Anda sedang mengerjakan produksi lain?	memberitahukan kepada pelanggan.
	47	Apakah selama ini UKM Anda sudah melakukan publikasi untuk produk yang sudah Anda buat?	melalui online yaitu media sosial instagram
	48	Menurut Anda pada saat pengiriman barang melalui jasa logistik seperti JNE atau TIKI. Apakah Anda dan pelanggan mudah untuk meninjau?	mudah
Virtual Resource Layer (<i>perception, virtualization, sertivization</i>)	49	Bagaimana cara UKM Anda melakukan pembelian material pada saat harga bahan baku naik?	membeli bahan baku banyak untuk stock pada saat harga bahan baku murah
	50	Bagaimana cara UKM Anda dalam memberikan spesifikasi saat pelanggan memberikan desain gambar pada produk yang dipesan?	dengan gambar dan pola
Persepsi (<i>perception</i>)	51	Bagaimana UKM Anda dalam mengupayakan penggunaan jaringan internet selama ini?	menggunakan instagram dan wa untuk pemasaran dan komunikasi, tetapi lebih dari mulut kemulut
	52	Apakah selama ini UKM Anda kesulitan dalam menggunakan ponsel pintar (smartphone) untuk berkomunikasi dengan pelanggan UKM Anda?	tidak <i>karena</i> yang mengelola anak saya
	53	Bagaimana cara UKM Anda melakukan pengelolaan data para pelanggan?	dengan pembukuan saja, mencatat siapa saja pelanggan saya
Virtualisasi (<i>Virtualization</i>)	54	Bukti virtual (nyata) apa yang diberikan oleh UKM Anda supaya pelanggan mengetahui yang dijelaskan oleh UKM Anda? Misal dalam contoh bahan baku, maupun contoh produk yang sudah UKM Anda miliki.	menunjukkan secara langsung kalau menanyakan bahan-bahan yang ada.

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 3 Hasil Wawancara Ibu. Rosman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
Sertivisasi (Servitization)	55	Bagaimana sistem yang digunakan UKM Anda untuk memutuskan permintaan yang dilakukan oleh pelanggan?	gambar aja atau tidka bisa sampel, tergantung permintaan pelanggan
	56	Seberapa besar kendala yang dialami UKM Anda untuk memberikan hasil keputusan dalam bernegosiasi dengan pelanggan?	tidak ada
Resources (Resource Layer)	57	Bagaimana cara UKM Anda memilih pemasok untuk bahan baku yang digunakan UKM Anda?	sudah ada pemasok yang menjadi langganan dengan melihat biaya dan kualitas pemasok tersebut
	58	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam menyimpan segala kebutuhan data pelanggan?	tidak ada
	59	Bagaimana selama ini UKM Anda menyimpan data terpenting di UKM Anda?	dengan pembukuan saja
Sumber daya manufaktur (manufacturing resource)	60	Apa yang UKM Anda gunakan dalam proses meniru produk yang diminta oleh pelanggan?	tetap melakukan pembuatan pola terlebih dahulu.
	61	Apakah UKM Anda mempunyai metode dalam pembuatan produk yang diminta oleh pelanggan?	ada
	62	Bagaimana langkah pertama UKM Anda melakukan pembuatan desain produk sebelum melakukan proses produksi?	membuat gambar dahulu
	63	Bagaimana cara UKM Anda membagi proses pekerjaan dengan pekerja lainnya?	sudah ada bagian-bagian yang mengerjakan sesuai pekerjaannya
	64	Apakah pengrajin di UKM Anda harus memiliki kemampuan dalam model maupun standar dalam produk yang saat ini populer?	kemampuan bis amembuat apa saja
	65	Sudahkah UKM Anda menggunakan peralatan manufaktur yang lebih modern?	belum pernah

Tabel Lanjutan Lampiran 2. 3 Hasil Wawancara Ibu. Rosman

Karakteristik	No.	Pertanyaan	Respon
	66	Apakah UKM Anda pernah menggunakan perangkat komputer untuk membantu proses produksi di UKM Anda?	tidak pernah
	67	Apa yang digunakan UKM Anda untuk memantau pekerjaan yang ada di UKM Anda?	tidak pakai apa-apa hanya dilakukan secara langsung
	66	Apakah selama ini UKM Anda mengalami kesulitan dalam penyimpanan produk jadi?	tidak ada
Kemampuan Manufaktur (manufacturing capabilities)	69	Eksperimen apakah yang pernah UKM Anda lakukan untuk menunjang desain produk baru yang akan UKM Anda jual?	tidak pernah melakukan eksperimen
	70	Bagaimana keterampilan manajemen tenaga kerja yang dimiliki UKM Anda?	bisa melakukan segala yang diminta oleh pelanggan karena memiliki keterampilan yang dibutuhkan
	71	Apakah keterampilan manajemen tenaga kerja yang dimiliki UKM Anda sudah mempermudah dalam proses produksi UKM Anda?	sudah
Providers	72	Apakah UKM Anda pernah melakukan kolaborasi antar UKM yang ada di Manding?	pernah
	73	Apabila pernah melakukan kolaborasi, kolaborasi seperti apa yang dilakukan antara UKM Anda dengan UKM lainnya?	seperti pahat melakukan kolaborasi dengan UKM lain
	74	Pengalaman apa saja yang sudah dilakukan UKM Anda dalam inovasi produk?	inovasi hanya dengan kombinasi bahan selain kulit. Maupun kulit dengan kain.
	75	Pengalaman apa saja yang sudah dilakukan UKM Anda dalam inovasi proses produksi? Misal terjadi kolaborasi antar pengrajin maupun alat yang digunakan lebih modern.	pernah pada alat potong untuk mempercepat melakukakn kolaborasi menggunakan alat modern
	76	Jika ada kesulitan dalam melakukan inovasi dalam produk yang akan dibuat. Upaya kerjasama atau kolaborasi apa yang UKM Anda lakukan supaya inovasi produk tersebut terlaksana?	penah melakukan kolaborasi.

LAMPIRAN 3

Dokumentasi Pengambilan Data



**Gambar Lampiran 3. 1.
Pengambilan Data Pemilik Usaha
(Bapak. Supoyo)**



**Gambar Lampiran 3. 3. Proses Pekerjaan
Membuat tas (Pemilik Usaha Ibu. Hartini)**



**Gambar Lampiran 3. 2.
Pengambilan Data Pemilik Usaha
(Bapak Poniman)**



**Gambar Lampiran 3. 4. Proses Pekerjaan
Membuat Sepatu (Pemilik Usaha Bapak.
Joyo Subidyo)**



Gambar Lampiran 3. 5. Contoh Produk Kombinasi Kain dan Kulit



Gambar Lampiran 3. 7. Contoh Produk Jok Kulit Kambing



Gambar Lampiran 3. 6. Contoh Produk Tas dengan Teknik Pahat



Gambar Lampiran 3. 8. Contoh Produk Dompot Kombinasi Rotan



Gambar Lampiran 3. 9. Tiga Tokoh Manding



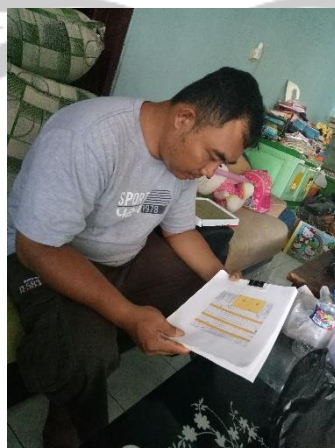
Gambar Lampiran 3. 11. Proses Pewarnaan Kulit Nabati



Gambar Lampiran 3. 10. Suasana Pekerja (Ibu Rosman)



Gambar Lampiran 3. 12. Proses Pemotongan Pola



Gambar Lampiran 3. 13. Konfirmasi Diagram T-Matrix oleh Bp. Danang