



**PENERAPAN *SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE*
(SCOR) DALAM MENINGKATKAN KINERJA
OPERASIONAL PADA STALLO STEAK & SPAGHETTI
DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

SILVY ANABELLA 2210111210

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENERAPAN *SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE*
(SCOR) DALAM MENINGKATKAN KINERJA
OPERASIONAL PADA STALLO STEAK & SPAGHETTI
DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

SILVY ANABELLA 2210111210

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Silvy Anabella

Nim : 2210111210

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia di tuntutan dan di proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Oktober 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a colorful 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features a portrait of a man and the text '10000' and 'TAMPAK'.

(Silvy Anabella)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvy Anabella
NIM : 2210111210
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Penerapan Supply Chain Operations Reference (SCOR) dalam Meningkatkan
Kinerja Operasional Pada Stallo Steak & Spaghetti di Jakarta Selatan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Januari 2026

Yang menyatakan,


(Silvy Anabella)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN *SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE (SCOR)*
DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL PADA STALLO
STEAK & SPAGHETTI DI JAKARTA SELATAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SILVY ANABELLA 2210111210

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Tanggal : 9 Januari 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Rosali Sembiring Colin, SE., MM, CLIP
Ketua Penguji**



**Abdul Aji Kresna Tri Anggara, S.T, MM
Penguji I**



**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, CLIP
Penguji II**



**Dr. Juhaedah, S.E., M.M.
Dekan**



**Siti Hidayati, SE., MM
Koordinator Program Studi**

**Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal: 9 Januari 2026**

***IMPLEMENTATION OF SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE
(SCOR) IN IMPROVING OPERATIONAL PERFORMANCE AT
STALLO STEAK & SPAGHETTI IN SOUTH JAKARTA***

By Silvy Anabella

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of Supply Chain Operations Reference (SCOR) in improving operational performance in Stallo Steak & Spaghetti culinary MSMEs in South Jakarta. Operational problems faced include inconsistencies in product quality, fluctuations in customer complaints about service, and obstacles in raw material stock management that have an impact on smooth operations. This study uses a descriptive qualitative approach, with data collection through in-depth interviews with seven informants, direct observation, and documentation. The data obtained was analyzed using NVivo 14 software to support the coding process and thematic analysis systematically. The results show that all stages in the SCOR model, namely Plan, Source, Make, Deliver, and Return, have been implemented in daily operational activities, although most of them are still informal and have not been documented in a structured manner. The planning process (Plan) and procurement of raw materials (Source) play an important role in supporting the smooth flow of materials and production sustainability, but still faces limitations in the stock recording and control system. In addition, the production and presentation process still relies on direct coordination between parts, potentially causing inefficiencies during busy operating hours. The main obstacles found are the lack of a written Standard Operating Procedure (SOP) and the lack of a structured internal coordination system.

Keywords: Supply Chain Operations Reference (SCOR), Operational Performance, MSMEs, Supply Chain Management,

**PENERAPAN *SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE* (SCOR)
DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL PADA
STALLO STEAK & SPAGHETTI DI JAKARTA SELATAN**

Oleh Silvy Anabella

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) dalam meningkatkan kinerja operasional pada UMKM kuliner Stallo Steak & Spaghetti di Jakarta Selatan. Permasalahan operasional yang dihadapi meliputi ketidakkonsistenan kualitas produk, fluktuasi komplain pelanggan terhadap pelayanan, serta kendala dalam manajemen stok bahan baku yang berdampak pada kelancaran operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap tujuh informan, observasi langsung, serta dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 14 untuk mendukung proses pengkodean dan analisis tematik secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh tahapan dalam model SCOR, yaitu *Plan*, *Source*, *Make*, *Deliver*, dan *Return*, telah diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari, meskipun sebagian besar masih bersifat informal dan belum terdokumentasi secara terstruktur. Proses perencanaan (*Plan*) dan pengadaan bahan baku (*Source*) berperan penting dalam mendukung kelancaran arus bahan dan keberlangsungan produksi, namun masih menghadapi keterbatasan pada sistem pencatatan dan pengendalian stok. Selain itu, proses produksi dan penyajian masih bergantung pada koordinasi langsung antar bagian, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakefisienan pada jam operasional yang padat. Hambatan utama yang ditemukan adalah belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis serta belum optimalnya sistem koordinasi internal yang terstruktur.

Kata Kunci: *Supply Chain Operations Reference* (SCOR), Kinerja Operasional, UMKM, Manajemen Rantai Pasok,

BERITA ACARA SIDANG AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jumat, tanggal 9 Januari 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Silvy Anabella

NIM : 2210111210

Program Studi : Manajemen SI

Judul Tugas Akhir :

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM
MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL PADA STALLO STEAK &
SPAGHETTI DI JAKARTA SELATAN**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Rosali Sembiring Colia, SE., MM, CLIP	Ketua	
2	Abdul Aji Kresna Tri Anggara, ST., MM	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, CLIP	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Dosen yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 9 Januari 2026

Mengesahkan
a.n. DBKAN
Koordinator Prodi Manajemen SI

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Analisis *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Menggunakan Metode SCOR pada Stallo Steak & Spaghetti Jakarta Selatan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini :

1. Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis senantiasa diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. CMA selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM., selaku ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
4. Ibu Siti Hidayanti, SE, MM selaku kepala Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
5. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE, MM., CLIP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat dalam penyusunan proposal ini
6. Bapak Sukidi dan seluruh karyawan Stallo Steak & Spaghetti atas kesediaan dan dukungan yang diberikan kepada penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini.

Kedua Orang tua, Rizal Adi Putra, Subandiah, Belvaninda Zahira, Nur Meylawati, Zahra Kemala N, Salsabilla Aulia N, dan teman-teman yang sudah mendukung serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai proses penyempurnaan agar lebih baik kedepannya. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Jakarta, 09 Januari 2026

Silvy Anabella

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBARAN PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Manajemen Operasional.....	17
2.1.2 Kinerja Operasional.....	19
2.1.3 Supply Chain Management (SCM)	24
2.1.4 Supply Chain Operations Reference (SCOR).....	25

2.1.5 Deskripsi Objek Penelitian	28
--	----

BAB III METODE PENELITIAN..... 29

3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Objek, Subjek Penelitian dan Sumber Data	29
3.3.1 Objek	29
3.3.2 Subjek Penelitian.....	30
3.3.3 Sumber Data.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
3.4.1 Wawancara	35
3.4.2 Dokumentasi.....	36
3.4.3 Observasi	36
3.5 Teknik Validitas Data	36
3.5.1 Triangulasi Sumber.....	37
3.5.2 Triangulasi Teknik.....	37
3.5.3 Triangulasi Waktu.....	37
3.6 Teknik Analisa Data	38
3.6.1 Pengumplan Data (Data Collection).....	38
3.6.2 Reduksi Data (Data Reduction)	38
3.6.3 Penyajian Data (Data Display)	39
3.6.4 Conclusion Drawing (Pendarikan Kesimpulan).....	39
3.6.5 NVivo 14.....	39
3.7 Riset Desain	40
3.7.1 Pra Penelitian.....	40
3.7.2 Fokus Penelitian	40
3.7.3 Rumusan Masalah	41
3.7.4 Tahap Analisis Penelitian.....	41
3.7.5 Metodologi Penelitian	41
3.7.6 Tahap Pasca Penelitian.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN	43
4.1 Proses Observasi	43
4.2 Proses Wawancara.....	45
4.3 Dokumentasi.....	59
4.4 Proses Olah Data Menggunakan NVivo 14	60
4.4.1 Proses Import Data.....	62
4.4.2 Proses Klasifikasi dan Coding Data	63
4.4.3 Proses Visualisasi.....	70
4.5 Hasil Visualisasi NVivo 14	72
4.5.1 Sunburst Chart.....	72
4.5.2 Project Map	74
 BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	 76
5.1 Identifikasi Temuan Penelitian Berdasarkan SCOR.....	77
5.1.1 Hasil Coding Menggunakan NVivo 14.....	79
5.1.2 Hasil Temuan Wawancara	77
5.1.3 Analisis Kinerja Operasional Stallo Steak & Spaghetti Berdasarkan SCOR...	79
5.1.4 Faktor Penghambat Kinerja Operasional dalam Penerapan SCOR.....	81
 BAB VI SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	 84
6.1 Simpulan.....	84
6.2 Keterbatasan	85
6.3 Saran	85
6.3.1 Saran Praktis.....	85
6.3.2 Saran Teoritis	86
 DAFTAR PUSTAKA.....	 87
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Performance Attributes	37
Tabel 2 Penentuan Kriteria Informan.....	40
Tabel 3 Perencanaan Indikator dan Pernyataan Informan	40
Tabel 4 Data Informan dan Wawancara.....	40
Tabel 5 Hasil Wawancara Penelitian	42
Tabel 6 Analisis Kinerja Operasional Berdasarkan SCOR.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Kuliner di Indonesia (2022).....	2
Gambar 2 Riset Desain Penelitian.....	40
Gambar 3 Dokumentasi Foto Wawancara dengan Mas Adi.....	49
Gambar 4 Dokumentasi Foto Wawancara dengan Mas Kris	51
Gambar 5 Dokumentasi Foto Wawancara dengan Mas Ahmad	53
Gambar 6 Dokumentasi Foto Wawancara dengan Mas Ahmad	54
Gambar 7 Dokumentasi Foto Wawancara dengan Mas Bayu	57
Gambar 8 Dokumentasi Foto Wawancara dengan Mas Bardi	58
Gambar 9 Tampilan Awal Software NVivo 14.....	61
Gambar 10 Tampilan Penentuan Judul Proyek.....	62
Gambar 11 Tampilan Menu Import pada NVivo 14.....	63
Gambar 12 Tampilan Hasil Impor Data.....	63
Gambar 13 Langkah 1 Proses Klasifikasi	64
Gambar 14 Langkah 2 Proses Klasifikasi	64
Gambar 15 Langkah 3 Proses Klasifikasi	64
Gambar 16 Langkah 4 Proses Klasifikasi	65
Gambar 17 Langkah 5 Proses Klasifikasi	65
Gambar 18 Langkah 6 Proses Klasifikasi	65
Gambar 19 Langkah 7 Proses Klasifikasi	66
Gambar 20 Langkah 8 Proses Klasifikasi	66
Gambar 21 Langkah 9 Proses Klasifikasi	66
Gambar 22 Langkah 10 Proses Klasifikasi	67
Gambar 23 Langkah 11 Proses Klasifikasi	67
Gambar 24 Langkah 12 Proses Klasifikasi	67
Gambar 25 Langkah 13 Proses Klasifikasi	68
Gambar 26 Tangkapan Layar Langkah 1 Proses Coding.....	68
Gambar 27 Tangkapan Layar Langkah 2 Proses Coding.....	69

Gambar 28 Tangkapan Layar Langkah 3 Proses Coding.....	69
Gambar 29 Tangkapan Layar Langkah 4 Proses Coding.....	69
Gambar 30 Tangkapan Layar Langkah 5 Proses Coding.....	70
Gambar 31 Tangkapan Layar Langkah 1 Proses Visualisasi Hierarchy Chart	70
Gambar 32 Tangkapan Layar Langkah 2 Proses Visualisasi Hierarchy Chart	71
Gambar 33 Tangkapan Layar Langkah 3 Proses Visualisasi Hierarchy Chart	71
Gambar 34 Tangkapan Layar Langkah 4 Proses Visualisasi Hierarchy Char	71
Gambar 35 Tangkapan Layar Langkah 1 Proses Visualisasi Sunburst Chart	72
Gambar 36 Tangkapan Layar Langkah 2 Proses Visualisasi Sunburst Chart	72
Gambar 37 Tangkapan Layar Langkah 1 Proses Visualisasi Project Map	73
Gambar 38 Tangkapan Layar Langkah 2 Proses Visualisasi Project Map	73
Gambar 39 Tangkapan Layar Langkah 3 Proses Visualisasi Project Map	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Form Wawancara Penelitian Informan I
- Lampiran 2 Form Wawancara Penelitian Informan II
- Lampiran 3 Form Wawancara Penelitian Informan III
- Lampiran 4 Form Wawancara Penelitian Informan IV
- Lampiran 5 Form Wawancara Penelitian Informan V
- Lampiran 6 Form Wawancara Penelitian Informan VI
- Lampiran 7 Form Wawancara Penelitian Informan VII
- Lampiran 8 *Coding* dan Case Nvivo 14
- Lampiran 9 Hasil Visualisasi Nvivo 14