

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Lingkungan Eksternal.....	1
1.2 Lingkungan Internal	15
1.3 Rumusan Masalah	20
1.4 Pertanyaan Penelitian	21
1.5 Tujuan Penelitian.....	22
1.6 Manfaat Penelitian.....	22
1.7 Lingkup Penelitian	23
1.8 Sistematika Penelitian	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Jasa	25
2.1.2 Jasa Kebersihan di Indonesia.....	27
2.2 Pemberdayaan Perempuan.....	30
2.3 Peta Empati.....	32

2.4 Kanvas Model Bisnis.....	35
2.4.1 Segmen Pelanggan.....	38
2.4.2 Proposisi Nilai.....	42
2.4.3 Saluran	44
2.4.4 Hubungan konsumen	47
2.4.5 Aliran Pendapatan.....	49
2.4.6 Sumber Daya Utama.....	52
2.4.7 Aktivitas Utama	54
2.4.8 Kemitraan Utama.....	56
2.4.9 Struktur Biaya	58
2.5 Kanvas Model Bisnis Kewirausahaan Sosial	60
2.6 Studi Kelayakan Ekonomi.....	65
2.6.1 NPV (Net Present Value).....	66
2.6.2 IRR (Internal Rate of Return)	67
2.6.3 PP (Payback Period)	68
2.7 Analisis Sensitivitas	69
2.8 Strategi Keluar.....	71
BAB III.....	73
METODE PENELITIAN	73
3.1 Desain Penelitian.....	73
3.2 Unit Analisis.....	75
3.3 Metode Pengumpulan Data	76
3.3.1 Wawancara.....	78
3.3.2 Survei	80
3.4 Teknik Analisis Data	82
3.5 Metode Analisis Data	84

3.6 Kualitas Penelitian.....	85
------------------------------	----

BAB IV STRATEGI DAN RENCANA..... 87

4.1 Analisis Wawancara Model Bisnis PT JDM Cleaning Surabaya.....	87
---	----

4.1.1 Segmen Pelanggan.....	88
-----------------------------	----

4.1.2 Proposisi Nilai.....	88
----------------------------	----

4.1.3 Saluran	89
---------------------	----

4.1.4 Hubungan Pelanggan	90
--------------------------------	----

4.1.5 Aktivitas Utama	92
-----------------------------	----

4.1.6 Mitra Utama.....	92
------------------------	----

4.1.7 Sumber Daya Utama.....	93
------------------------------	----

4.1.8 Sumber Pendapatan.....	95
------------------------------	----

4.1.9 Struktur Biaya	96
----------------------------	----

4.2 Analisis Wawancara Model Bisnis Penyalur Pekerja Rumah Tangga LP3 CV Anak Sejahtera	99
--	----

4.2.1 Segmen Pelanggan.....	100
-----------------------------	-----

4.2.2 Proposisi Nilai.....	100
----------------------------	-----

4.2.3 Saluran Distribusi	101
--------------------------------	-----

4.2.4 Hubungan Pelanggan	102
--------------------------------	-----

4.2.5 Aktivitas Utama	104
-----------------------------	-----

4.2.6 Mitra Utama.....	105
------------------------	-----

4.2.7 Sumber Daya Utama.....	106
------------------------------	-----

4.2.8 Arus Pendapatan	108
-----------------------------	-----

4.2.9 Struktur Biaya.....	108
---------------------------	-----

4.3 Analisis Peta Empati	110
--------------------------------	-----

4.3.1 Apa yang Pelanggan Lihat.....	117
-------------------------------------	-----

4.3.2 Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan	120
---	-----

4.3.3 Apa yang Pelanggan Dengar.....	124
4.3.4 Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan	127
4.3.5 Apa yang Pelanggan Khawatirkan.....	131
4.3.6 Apa yang Pelanggan Ingin Dapatkan.....	134
4.4 Perancangan Model Bisnis Helpoo Menggunakan Kanvas Model Bisnis Kewirausahaan Sosial.....	139
4.4.1 Misi	139
4.4.1 Segmen Pelanggan.....	141
4.4.2 Proposisi Nilai.....	143
4.4.3 Saluran	146
4.4.4 Hubungan Pelanggan	148
4.4.5 Aktivitas Kunci	151
4.4.6 Mitra Utama.....	153
4.4.7 Sumber Daya Utama.....	155
4.4.8 Arus Pendapatan	156
4.4.9 Struktur Biaya.....	160
4.4.11 Dampak dan Pengukuran	164
4.5.1 Analisis Sensitivitas.....	167
4.6 Desain Aplikasi Helpoo.....	172
4.7 Proses Operasional Aplikasi Helpoo	178
4.8 Strategi Keluar.....	181
4.9 Analisis Kelayakan Non Ekonomi	183
BAB V RENCANA AKSI.....	186
5.1 Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan.....	186
5.1.1 Tahap Persiapan.....	188
5.1.2 Tahap Realisasi Pelaksanaan	190

5.1.3 Tahap Evaluasi.....	191
5.2 Penanggung Jawab Kegiatan.....	192
5.3 Ukuran Kinerja	196
DAFTAR PUSTAKA.....	199
LAMPIRAN.....	206