



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                 | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                             | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                             | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                 | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                     | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                               | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRAK DAN KATA KUNCI.....</b>                         | <b>xi</b>   |
| <b><i>ABSTRACT AND KEYWORDS</i>.....</b>                   | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                              | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan .....</b>           | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Konsep Bisnis.....</b>                              | <b>3</b>    |
| <b>1.3 Rumusan Masalah.....</b>                            | <b>5</b>    |
| <b>1.4 Pertanyaan Penelitian .....</b>                     | <b>6</b>    |
| <b>1.5 Tujuan Penelitian .....</b>                         | <b>6</b>    |
| <b>1.6 Manfaat Penelitian .....</b>                        | <b>6</b>    |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                         | <b>8</b>    |
| <b>2.1 Definisi Platform .....</b>                         | <b>8</b>    |
| 2.1.1 <i>Website</i> .....                                 | 9           |
| 2.1.2 <i>Mobile Application</i> .....                      | 10          |
| <b>2.2 Perdagangan Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....</b> | <b>12</b>   |
| <b>2.3 Model Bisnis.....</b>                               | <b>15</b>   |
| 2.3.1 Manfaat Model Bisnis .....                           | 17          |
| 2.3.2 Elemen/Komponen dalam Model Bisnis .....             | 18          |
| <b>2.4 Peta Empati .....</b>                               | <b>25</b>   |
| <b>BAB III METODE ANALISIS .....</b>                       | <b>27</b>   |
| <b>3.1 Level Analisis .....</b>                            | <b>28</b>   |
| <b>3.2 Sumber Data .....</b>                               | <b>28</b>   |
| <b>3.3 Metode Pengumpulan Data .....</b>                   | <b>29</b>   |
| <b>3.4 Analisis Data Kualitatif.....</b>                   | <b>30</b>   |



|   |            |
|---|------------|
| <b>BAB IV ANALISIS DAN FORMULASI MODEL BISNIS.....</b>                                  | <b>31</b>  |
| <b>4.1 Deskripsi Data.....</b>  | <b>31</b>  |
| 4.1.1 Wawancara Target Pelanggan Akhir.....   | 31         |
| <b>4.2 Survei Target Pelanggan Akhir .....</b>  | <b>35</b>  |
| <b>4.3 Kanvas Model Bisnis .....</b>  | <b>36</b>  |
| <b>4.4 Elemen Model Bisnis Tervalidasi.....</b>   | <b>40</b>  |
| 4.4.1. Segmen Pelanggan .....   | 40         |
| 4.4.2. Proposisi Nilai .....  | 42         |
| 4.4.3. Saluran .....  | 51         |
| 4.4.4. Hubungan Pelanggan.....  | 55         |
| 4.4.5. Arus Pendapatan .....  | 56         |
| 4.4.6. Sumber Daya Utama.....   | 58         |
| 4.4.7. Aktivitas Kunci.....   | 60         |
| 4.4.8. Mitra Kunci .....  | 63         |
| 4.4.9. Struktur Biaya.....  | 69         |
| <b>4.5. Elemen Model Bisnis Tidak Tervalidasi.....</b>                                  | <b>70</b>  |
| <b>BAB V RENCANA AKSI.....</b>  | <b>72</b>  |
| <b>5.1. KESIMPULAN.....</b>   | <b>72</b>  |
| <b>5.2. RENCANA AKSI .....</b>  | <b>74</b>  |
| 5.2.1. Tahap Persiapan.....   | 76         |
| 5.2.2. Tahap Pelaksanaan .....  | 77         |
| <b>5.3. Keterbatasan dan Saran .....</b>  | <b>83</b>  |
| 5.3.1. Keterbatasan .....   | 83         |
| 5.3.2. Saran .....  | 84         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>85</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>87</b>  |
| <b>LAMPIRAN I PANDUAN WAWANCARA TARGET PELANGGAN</b><br><b>AKHIR .....</b>              | <b>87</b>  |
| <b>LAMPIRAN II PERTANYAAN SURVEI TARGET PELANGGAN AKHIR</b><br><b>.....</b>             | <b>89</b>  |
| <b>LAMPIRAN III TRANSKRIP VERBATIM WAWANCARA TARGET</b><br><b>PELANGGAN AKHIR .....</b> | <b>92</b>  |
| <b>LAMPIRAN IV VISUALISASI HASIL SURVEY TARGET PELANGGAN</b><br><b>AKHIR .....</b>      | <b>101</b> |



## DAFTAR TABEL

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel 4.1.  | Detil Narasumber Wawancara.....                                    | 32 |
| Tabel 4.2.  | Ringkasan Hasil Survei Target Pelanggan Akhir .....                | 34 |
| Tabel 4.3.  | Landasan Validasi Segmen Pelanggan .....                           | 40 |
| Tabel 4.4.  | Landasan Validasi Proposisi Nilai Pertama .....                    | 42 |
| Tabel 4.5.  | Landasan Validasi Proposisi Nilai Kedua .....                      | 45 |
| Tabel 4.6.  | Landasan Validasi Proposisi Nilai Ketiga .....                     | 46 |
| Tabel 4.7.  | Landasan Validasi Proposisi Nilai Keempat .....                    | 48 |
| Tabel 4.8.  | Landasan Validasi Proposisi Nilai Kelima.....                      | 51 |
| Tabel 4.9.  | Landasan Validasi Saluran <i>Platform Mobile Application</i> ..... | 52 |
| Tabel 4.10. | Landasan Validasi Saluran Media Sosial .....                       | 54 |
| Tabel 4.11. | Landasan Validasi Mitra Kunci Komunitas Otomotif .....             | 63 |
| Tabel 4.12. | Landasan Validasi Mitra Kunci Bengkel Resmi .....                  | 64 |
| Tabel 4.13. | Landasan Validasi Mitra Kunci Bengkel Umum .....                   | 66 |
| Tabel 4.14. | Landasan Validasi Mitra Kunci Bengkel Umum .....                   | 67 |
| Tabel 4.15. | Landasan Validasi Mitra Kunci Ekspedisi .....                      | 68 |
| Tabel 4.16. | Landasan Validasi Eliminasi .....                                  | 71 |
| Tabel 5.1.  | Profil Pendiri Autotreat .....                                     | 75 |
| Tabel 5.2.  | Rencana Aksi 3 Bulan .....   | 78 |
| Tabel 5.3.  | Rencana Aksi 6 Bulan .....   | 78 |
| Tabel 5.4.  | Rencana Aksi 1 Tahun .....   | 79 |
| Tabel 5.5.  | <i>Job Description</i> Anggota Tim .....                           | 81 |
| Tabel 5.6.  | Rincian Biaya Investasi Modal .....                                | 82 |
| Tabel 5.7.  | Rincian Biaya Operasional .....                                    | 83 |



## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 4.1. | Peta Empati Pelanggan Akhir Autotreat .....            | 34 |
| Gambar 4.2. | Kanvas Model Binsis Hipotetikal Autotreat .....        | 38 |
| Gambar 4.3. | Kanvas Model Bisnis Tervalidasi Autotreat .....        | 39 |
| Gambar 5.1. | Lini Masa Pengembangan <i>Platform</i> Autotreat ..... | 80 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| LAMPIRAN I PANDUAN WAWANCARA TARGET PELANGGAN AKHIR .....                    | 87  |
| LAMPIRAN II PERTANYAAN SURVEI TARGET PELANGGAN AKHIR .....                   | 89  |
| LAMPIRAN III TRANSKRIP VERBATIM HASIL WAWANCARA TARGET PELANGGAN AKHIR ..... | 92  |
| LAMPIRAN IV VISUALISASI HASIL SURVEI TARGET PELANGGAN AKHIR .....            | 101 |