

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xiii
<i>Abstract</i>	xv
Abstrak.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan.....	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12

1.7	Lingkup Penelitian.....	13
1.8.	Sistematika Penulisan	13
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1	E-dagang (<i>E-Commerce</i>)	15
2.2	Konsep Model Bisnis <i>Multi-Sided Platform</i>	16
2.3	Distribusi dan Pengiriman	17
2.4	Model Bisnis.....	18
2.5	Kanvas Model Bisnis (Sembilan Blok Rancangan)	19
2.5.1	Segmen Pelanggan (<i>Customer Segments</i>)	19
2.5.2	Proposisi Nilai (<i>Value Propositions</i>).....	21
2.5.3	Saluran Perantara (<i>Channels</i>).....	25
2.5.4	Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationship</i>)	26
2.5.5	Sumber Pendapatan (<i>Revenue Stream</i>).....	28
2.5.6	Sumber Daya Utama (<i>Key Resources</i>)	30
2.5.7	Aktivitas Kunci (<i>Key Activities</i>).....	30
2.5.8	Kemitraan Kunci (<i>Key Partners</i>).....	31
2.5.9	Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>).....	31
2.6	Peta Empati (<i>Empathy Map</i>).....	32
2.7	Misi, Visi dan Tujuan.....	32

2.8 Rencana Keuangan	34
2.9 Analisis Sensitivitas.....	35
2.10 Analisis Risiko.....	36
2.11 Strategi Keluar (<i>Exit Strategy</i>)	37
BAB III METODA PENELITIAN	39
3.1 Tingkatan Analisis.....	39
3.2 Sumber dan Metoda Pengumpulan Data	39
3.2.1 Data Primer.....	40
3.2.2 Data Sekunder.....	51
3.3 Metoda Analisis Data	52
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....	55
4.1 Hasil Penelitian dan Analisis.....	55
4.1.1 Wawancara	55
4.1.2 Survei.....	75
4.1.3 Studi Literatur.....	97
4.2 Perancangan Model Bisnis	110
4.2.1 Sumber Pendapatan Shiplah	110
4.2.2 Segmen Pelanggan Shiplah	111
4.2.3 Proposisi Nilai Shiplah.....	112

4.2.4	Saluran Perantara Shiplah.....	114
4.2.5	Hubungan Pelanggan Shiplah.....	114
4.2.6	Mitra Kunci Shiplah	115
4.2.7	Aktivitas Kunci Shiplah.....	116
4.2.8	Sumberdaya Utama Shiplah	117
4.2.9	Struktur Biaya Shiplah.....	127
4.2.10	Kanvas Model Bisnis Shiplah.....	137
4.3	Misi, Visi dan Tujuan	139
4.3.1	Misi.....	139
4.3.2	Visi.....	139
4.3.3	Tujuan.....	139
4.3.4	Nama dan Logo Perusahaan	139
4.3.5	Tampilan Aplikasi dan Situs.....	141
4.4	Rencana Keuangan	142
4.4.1	Sumber Dana	142
4.4.2	Proyeksi Pendapatan.....	143
4.4.3	Proyeksi Arus Kas dan Analisis Kelayakan Keuangan	145
4.5	Analisis Sensitivitas.....	148
4.6	Analisis Risiko.....	149



4.7 Strategi Keluar.....	151
BAB V RENCANA AKSI.....	153
5.1 Penanggung Jawab	153
5.2 Kegiatan dan Durasi	153
5.3 Ukuran Kinerja	158
Daftar Pustaka.....	160

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis Hubungan Pelanggan dan Penjelasannya.....	27
Tabel 3.1 Panduan Wawancara Calon Pengguna Shiplah	41
Tabel 3.2 Panduan Wawancara Penggiat Industri Teknologi	44
Tabel 3.3 Panduan Survei Terhadap Calon Pengguna Shiplah.....	46
Tabel 4.1 Narasumber Calon Pengguna Shiplah.....	55
Tabel 4.2 Peta Empati Partisipan	67
Tabel 4.3 Narasumber Praktisi di Bidang TI	69
Tabel 4.4 Profil dan Demografi Responden.....	75
Tabel 4.5 Hasil Pertanyaan Penyaring	80
Tabel 4.6 Profil dan Demografi Responden Setelah Pertanyaan Penyaring.....	81
Tabel 4.7 Jawaban Apa yang Pelanggan Lihat	87
Tabel 4.8 Jawaban Apa yang Pelanggan Dengar	89
Tabel 4.9 Jawaban Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan.....	90
Tabel 4.10 Jawaban Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan.....	92
Tabel 4.11 Jawaban Apa yang Pelanggan Khawatirkan	94
Tabel 4.12 Jawaban Apa yang Pelanggan Harapkan	95
Tabel 4.13 Hasil Peta Empati Responden	95
Tabel 4.14 Saluran Perantara Traveloka dan Gojek.....	103
Tabel 4.15 Hubungan Pelanggan Traveloka dan Gojek.....	105
Tabel 4.16 Aktivitas Kunci Traveloka dan Gojek	107

Tabel 4.17 Sumber daya utama tidak berwujud (intangible resource).....	108
Tabel 4.18 Saluran Perantara Shiplah	114
Tabel 4.19 Hubungan Pelanggan Shiplah	115
Tabel 4.20 Sumber Daya Manusia dan Uraian Pekerjaannya.....	119
Tabel 4.21 Biaya Tempat Usaha dan Interior	128
Tabel 4.22 Biaya Aplikasi.....	130
Tabel 4.23 Biaya Peralatan dan Perlengkapan	131
Tabel 4.24 Biaya Peralatan dan Perlengkapan	132
Tabel 4.25 Biaya Tenaga Kerja.....	132
Tabel 4.26 Biaya Pemasaran dan Akuisisi Pelanggan	134
Tabel 4.27 Biaya Variabel.....	135
Tabel 4.28 Biaya Operasional Keseluruhan.....	135
Tabel 4.32 Rincian Proyeksi Arus Kas dan Analisis Kelayakan Keuangan	147
Tabel 4.33 Rincian Proyeksi Arus Kas dan Analisis Kelayakan Keuangan	148
Tabel 4.34 Uraian Risiko dan Mitigasi	149
Tabel 5.1 Uraian Ukuran Kinerja.....	158

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Usaha E-Commerce menurut Selisih Tahun Mulai E-Commerce dengan Tahun Mulai Beroperasi, Tahun 2019	4
Gambar 1.2 Usaha E-Commerce menurut Nilai Pendapatan Total, Tahun 2019	5
Gambar 1.3 Metode Pengiriman yang Sering Digunakan Usaha E-Commerce, Tahun 2019.....	6
Gambar 1.4 Usaha E-Commerce menurut Wilayah Pengiriman Barang, Tahun 2019 7	
Gambar 1.5 Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Kelancaran Pendistribusian Barang E-Commerce, Tahun 2020.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Model dan Proses Transaksi di Aplikasi Shiplah	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 2.2 Ilustrasi Kanvas Model Bisnis.....	19
Gambar 2.3 Peta Empati	32
Gambar 2.4 Misi, Visi, dan Tujuan.....	34
Gambar 3.1 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	40
Gambar 3.2 Protokol Wawancara 1	41
Gambar 3.3 Protokol Wawancara 2	44
Gambar 3.4 Protokol Survei.....	46
Gambar 4.1 Kanvas Model Bisnis Wawancara Praktisi/Penggiat di Bidang Teknologi Informasi	75
Gambar 4.2 Tampilan laman muka situs Traveloka.	98



Gambar 4.3 Tampilan menu penerbangan pada situs Traveloka	99
Gambar 4.4 Rangkuman proses mengirim barang melalui fitur GoSend	100
Gambar 4.5 Kanvas Model Bisnis Traveloka	109
Gambar 4.6 Kanvas Model Bisnis Gojek.....	109
Gambar 4.8 Kanvas Model Bisnis Shiplah	138
Gambar 4.9 Logo Perusahaan Shiplah	140
Gambar 4.10 Tampilan Aplikasi dan Situs Shiplah	142
Gambar 5.1 Rencana Kegiatan dan Durasi	154