

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Lingkup Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Model Bisnis.....	15
2.2 Kanvas Model Bisnis.....	16
2.2.1 Segmentasi Konsumen.....	17
2.2.2 Hubungan Dengan Konsumen .....	18
2.2.3 Saluran .....	19
2.2.4 Proposisi Nilai.....	20
2.2.5 Alur Pendapatan.....	21
2.2.6 Biaya .....	21
2.2.7 Sumber Daya Kunci.....	22

2.2.8 Partner Kunci .....	23
2.2.9 Aktivitas Kunci .....	23
2.3 Peta Empati.....	24
2.4 Sumber Pendapatan Institusi Keuangan Digital .....	26
2.5 Proses Perumusan Evaluasi Model Bisnis.....	29
2.6 Buy Now Pay Later (BNPL) .....	31
2.6.1 Definisi dan Landasan Hukum BNPL .....	31
2.6.2 BNPL Sebagai Substitusi Industri Keuangan Konvensional.....	34
2.7 Kerangka Penelitian.....	35
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian .....	39
3.2 Jenis Data.....	39
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4 Protokol Wawancara .....	41
3.5 Teknik Analisis Data .....	44
BAB IV .....	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
4.1 <i>Understanding the Context</i> .....	49
4.2 Analisis Model Bisnis BNPL PT. XYZ .....	51
4.2.1 Segmentasi Konsumen.....	51
4.2.2 Proposisi Nilai.....	52
4.2.3 Hubungan Dengan Konsumen .....	54
4.2.4 Saluran .....	56
4.2.5 Aktivitas Kunci .....	57
4.2.6 Partner Kunci .....	59
4.2.7 Sumber Daya Kunci.....	59
4.2.8 Struktur Biaya .....	60
4.2.9 Aliran Pendapatan.....	63
4.3 Analisis Peta Empati.....	63
4.3.1 Apa yang Dilihat dan Dirasakan Konsumen.....	64

4.3.2 Apa yang Dipikirkan dan Dilakukan Konsumen.....	67
4.3.3 Apa yang Menjadi Kekecewaan dan Harapan Konsumen.....	69
4.4 <i>Business Model Evaluations</i> .....	70
4.3.1 Evaluasi Segmentasi Konsumen.....	73
4.3.2 Evaluasi Proposisi Nilai.....	75
4.3.3 Pemilihan Partner Kunci dan Saluran Distribusi .....	78
4.4 Pengembangan Sumber Pendapatan Baru Bisnis BNPL oleh PT. XYZ .....	83
BAB V.....	91
SIMPULAN DAN SARAN .....	91
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Implikasi Penelitian .....	93
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	93
5.3.2 Implikasi Praktis .....	93
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	94
5.5 Saran Penelitian .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN.....	105
CEO PT. XYZ.....	105
PRODUCT OWNER .....	108
MANAJER KEUANGAN.....	110
MANAJER PEMASARAN .....	112
MANAJER OPERASIONAL.....	114
MANAJER SDM.....	116
NARASUMBER SUPPLIER-RETAILER 1.....	118
NARASUMBER SUPPLIER-RETAILER 2.....	120