

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	8
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Model Bisnis	14
2.1.1 Segmen Pelanggan	15
2.1.2 Proposi Nilai	16
2.1.3 Saluran	17
2.1.4 Hubungan Pelanggan	17
2.1.5 Arus Pendapatan	18
2.1.6 Sumber Daya Utama	18
2.1.7 Aktivitas Kunci	19
2.1.8 Kemitraan Utama	19
2.1.9 Struktur Biaya	20
2.2 Cloud Kitchen	20
2.3 Peta Empati	26
2.3.1 Apa yang dipikir dan dirasakan	26
2.3.2 Apa yang dilihat	27
2.3.3 Apa yang didengar	27
2.3.4 Apa yang diucapkan dan dikhawatirkan	27
2.3.5 Apa yang dikhawatirkan	27
2.3.6 Apa yang diinginkan	27
BAB III	28

METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Unit Analisis	28
3.3 Sumber Data.....	28
3.3.2 Data Primer.....	30
3.3.3 Data Sekunder.....	32
3.4 Validasi Data	33
3.5 Instrumen Penelitian	33
3.5.1 Panduan Wawancara	33
3.5.2 Panduan Observasi dan Survei Kuesioner	34
3.6 Daftar Pertanyaan.....	36
3.7 Metoda Analisis Data	43
3.7.1 Analisis Data Kualitatif	43
3.7.2 Analisis Kelayakan Finansial.....	44
BAB IV.....	47
STRATEGI DAN RENCANA	47
4.1 Analisis Kompetitor.....	47
4.1.1 RR Cloud Kitchen (Gofood).....	47
4.1.2 Fooda Cloud Kitchen	47
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Wawancara Pelaku Usaha	48
4.2.2 Wawancara Calon Pelanggan Potensial	48
4.2.3 Survei Calon pelanggan.....	49
4.3 Peta Empati	49
4.3.1 Apa yang dilihat.....	51
4.3.2 Apa yang dipikir	54
4.3.3 Apa yang didengar	56
4.3.4 Apa yang dilakukan	58
4.3.5 Apa yang dikhawatirkan.....	59
4.3.6 Apa yang diinginkan	62
4.4 Business Model Canvas	63
4.4.1 Segmentasi Pelanggan (<i>Customer Segment</i>).....	64
4.4.2 Proporsi Nilai (<i>Value Proposition</i>).....	67
4.4.3 Saluran (<i>Channel</i>).....	69
4.4.4 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationships</i>).....	70
4.4.5 Aliran Pendapatan (<i>Revenue Streams</i>)	72
4.4.6 Sumber Daya Kunci (<i>Key Resources</i>).....	73
4.4.7 Aktivitas Kunci (<i>Key Activities</i>)	75
4.4.8 Mitra Kunci (<i>Key Partnership</i>)	77
4.4.9 Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>)	78
4.5 Analisis Kelayakan Ekonomi	79
4.5.1 Analisis Skenario Normal.....	80
4.5.2 Analisis Skenario Optimis.....	81
4.5.3 Analisis Skenario Pesimis	83
BAB V.....	85
RENCANA DAN AKSI.....	85
5.1 Rencana Kegiatan.....	85



5.1.1	Tahap Persiapan.....	85
5.1.2	Tahap Pelaksanaan.....	86
5.1.3	Tahap Evaluasi	86
5.2	Ukuran Kinerja	88
5.2.1	Waktu.....	89
5.2.2	Sumber Daya	90
5.2.3	Biaya	92
5.4	Strategi Keluar	95
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN		100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Enam Sektor Paling Terdampak Pandemi Covid 19	1
Gambar 1. 2. Perkembangan Indeks Harga Konsumen/Inflasi Kota Manado Bulan Juni 2022	7
Gambar 1. 3. Logo Perusahaan.....	9
Gambar 2. 1. Proses persiapan cloud kitchen.....	25
Gambar 2. 2. Alur Proses Cloud Kitchen Secara Umum.....	25
Gambar 2. 3. Peta Empati.....	26
Gambar 3. 1. Diagram Alir Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Peta Empati Cilita Cloud Kitchen.....	50
Gambar 4. 2. Business Model Canvas Cillita Cloud Kitchen	64
Gambar 5. 1 Pilihan Desain Cilita Cloud Kitchen.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Jenis-jenis Cloud Kitchen	21
Tabel 2. 2. Keuntungan dan Tantangan Cloud Kitchen	21
Tabel 2. 3. Analisis Lingkungan Eksternal Cloud Kitchen.....	23
Tabel 3. 1. Data Primer Sumber Wawancara	30
Tabel 3. 2. Metode Survei	31
Tabel 3. 3. Karakteristik Responden Penelitian	32
Tabel 3. 4. Daftar Pertanyaan Kepada Manajer Operasional Cilita Indonesian Food	36
Tabel 3. 5. Daftar pertanyaan kepada pelaku usaha cloud kitchen.....	37
Tabel 3. 6. Pertanyaan Survei kepada pelanggan berdasarkan Peta Empati.....	38
Tabel 3. 7. Pertanyaan wawancara kepada pelanggan potensial berdasarkan Peta Empati	42
Tabel 4. 1. Kriteria Responden.....	50
Tabel 4. 2. Landasan Validasi Wawancara Apa yang dilihat - 1	51
Tabel 4. 3. Landasan Validasi Wawancara Apa yang dilihat - 2	52
Tabel 4. 4. Landasan Validasi Wawancara Apa yang dilihat - 3	52
Tabel 4. 5. Landasan Validasi Kuesioner Peta Empati - 1	52
Tabel 4. 6. Landasan Validasi Wawancara Apa yang dipikir - 1	54
Tabel 4. 7. Landasan Validasi Wawancara Apa yang dipikir - 2	54
Tabel 4. 8. Landasan Validasi Kuesioner Peta Empati - 2.....	55
Tabel 4. 9. Landasan Validasi Wawancara Apa yang didengar - 1	56
Tabel 4. 10. Landasan Validasi Wawancara Apa yang didengar - 2	56
Tabel 4. 11. Landasan Validasi Kuesioner Peta Empati - 3	57
Tabel 4. 12. Landasan Validasi Wawancara Apa yang dilakukan - 1	58
Tabel 4. 13. Landasan Validasi Kuesioner Peta Empati - 4	58
Tabel 4. 14. Landasan Validasi Wawancara Apa yang dikhawatirkan - 1	60
Tabel 4. 15. Landasan Validasi Wawancara Apa yang dikhawatirkan - 2	60
Tabel 4. 16. Landasan Validasi Kuesioner Peta Empati - 5	61
Tabel 4. 17. Landasan Validasi Wawancara Apa yang diinginkan - 1	62
Tabel 4. 18. Landasan Validasi Kuesioner Peta Empati - 6	63
Tabel 4. 19. Landasan Validasi Segmentasi Pelanggan - Wawancara 1.....	65
Tabel 4. 20. Landasan Validasi Segmentasi Pelanggan - Kuesioner 1	65
Tabel 4. 21. Landasan Validasi Proporsi Nilai - Wawancara 1.....	68
Tabel 4. 22. Landasan Validasi Saluran - Wawancara 1	69
Tabel 4. 23. Landasan Validasi Hubungan Pelanggan - Wawancara 1	71
Tabel 4. 24. Landasan Validasi Aliran Pendapatan - Wawancara 1	72
Tabel 4. 25. Landasan Validasi Sumber Daya Kunci - Wawancara 1	73
Tabel 4. 26. Landasan Validasi Aktivitas Kunci - Wawancara 1	75
Tabel 4. 27. Landasan Validasi Mitra Kunci - Wawancara 1	77
Tabel 4. 28. Landasan Validasi Struktur Biaya - Wawancara 1	78



Tabel 4. 29. Laporan Proyeksi Keuangan Normal	80
Tabel 4. 30. Perhitungan Finansial Skenario Normal	81
Tabel 4. 31. Laporan Proyeksi Keuangan Optimis	82
Tabel 4. 32. Perhitungan Finansial Skenario Optimis	82
Tabel 4. 33. Laporan Proyeksi Keuangan Pesimis	83
Tabel 4. 34. Perhitungan Finansial Skenario Pesimis	91
Tabel 5. 1. Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan	87
Tabel 5. 2. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	91
Tabel 5. 3. Investasi Biaya Modal	92
Tabel 5. 4. Biaya Operasional	93
esimis	84