

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I	1
LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang Eksternal	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	5
1.2.1 Sejarah CV. Merpati Sarana Transportasi	5
1.2.2 Data Perusahaan	6
1.2.3 Organisasi Perusahaan	6
1.2.4 Kantor Operasional dan Pool Kendaraan	8
1.2.5 Armada dan Pasar	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Sistematika Penelitian	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Model Bisnis	12
2.2 Proses Bisnis	12
2.3 Kanvas Model Bisnis	13
2.2.1 Segmen Pelanggan (<i>Customer Segments</i>)	14
2.2.2 Proposisi Nilai (<i>Value Proposition</i>)	15
2.2.3 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationship</i>)	16

2.2.4	Kemitraan Utama (Key Partnerships)	18
2.2.5	Aktivitas Kunci (Key Activities)	18
2.2.6	Sumber Daya Utama (<i>Key Recources</i>).....	19
2.2.7	Saluran Perantara (<i>Channels</i>)	20
2.2.8	Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>).....	20
2.2.9	Sumber Pendapatan (<i>Revenue Streams</i>).....	21
2.4	Peta Empati	23
2.5	Digitalisasi Logistik	25
BAB III		27
METODE PENELITIAN		27
3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Metode Pengumpulan Data	27
3.3	Unit Analisis	28
3.4	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	28
3.5	Instrumen Penelitian	32
3.6	Metode Analisis Data.....	33
3.6.1	Analisis Data Kualitatif.....	33
BAB IV		34
STRATEGI DAN RENCANA		34
4.1	Model Bisnis CV. Merpati Sarana Transportasi saat ini	34
4.1.1	Proposisi Nilai	36
4.1.2	Segmen Pelanggan	36
4.1.3	Hubungan Pelanggan.....	37
4.1.4	Saluran.....	37
4.1.5	Arus Pendapatan.....	38
4.1.6	Aktivitas Kunci.....	38
4.1.7	Kemitraan Utama.....	39
4.1.8	Sumber Daya Utama	40
4.1.9	Struktur Biaya.....	40
4.2	Model Bisnis Kompetitor	43
4.2.1	Segmen Pelanggan	43
4.2.2	Proposisi Nilai	44

4.2.3	Saluran.....	44
4.2.4	Hubungan Pelanggan.....	44
4.2.5	Arus Pendapatan.....	45
4.2.6	Sumber Daya Utama	45
4.2.7	Aktivitas Kunci.....	46
4.2.8	Kemitraan Utama.....	46
4.2.9	Struktur Biaya.....	46
4.3	Peta Empati.....	49
4.3.1	Apa yang Calon Pelanggan Lihat	49
4.3.2	Apa yang Calon Pelanggan Pikir.....	51
4.3.3	Apa yang Calon Pelanggan Dengar.....	52
4.3.4	Apa yang Calon Pelanggan Lakukan	53
4.3.5	Apa yang Calon Pelanggan Inginkan	55
4.3.6	Apa yang Calon Pelanggan Khawatirkan	57
4.4	Validasi Pasar	58
4.5	Kanvas Model Bisnis Baru Perusahaan.....	63
4.5.1	Proposisi Nilai	63
4.5.2	Segmen Pelanggan	64
4.5.3	Hubungan Pelanggan.....	64
4.5.4	Saluran.....	65
4.5.5	Arus Pendapatan.....	65
4.5.6	Aktivitas Kunci.....	66
4.5.7	Kemitraan Utama.....	66
4.5.8	Sumber Daya Utama	67
4.5.9	Struktur Biaya.....	68
BAB V		71
RENCANA AKSI		71
5.1	Rencana Kegiatan.....	71
5.2	Ukuran Kinerja.....	72
5.2.1	Sumber Daya Manusia	73
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Dilihat Berdasarkan Jenisnya	3
Tabel 1. 2 Perusahaan Jasa Angkutan Barang	3
Tabel 1. 3 Daftar Kawasan Industri	4
Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian	29
Tabel 3. 2 Rencana Aksi dan Linimasa Pengumpulan Data.....	30
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden	31
Tabel 4. 1 Apa yang Calon Pelanggan Lihat	49
Tabel 4. 2 Wawancara Apa yang Calon Pelanggan Lihat	50
Tabel 4. 3 Apa yang Calon Pelanggan Pikir	51
Tabel 4. 4 Wawancara Apa yang Calon Pelanggan Pikir	51
Tabel 4. 5 Apa yang Calon Pelanggan dengar.....	52
Tabel 4. 6 Wawancara Apa yang Calon Pelanggan Dengar	52
Tabel 4. 7 Apa yang Calon Pelanggan lakukan Apabila Puas.....	53
Tabel 4. 8 Apa yang Calon Pelanggan lakukan Apabila Tidak Puas.....	54
Tabel 4. 9 Wawancara Apa yang Calon Pelanggan Lakukan.....	55
Tabel 4. 10 Apa yang Calon Pelanggan Ingin	55
Tabel 4. 11 Wawancara Apa yang Calon Pelanggan Ingin	56
Tabel 4. 12 Apa yang Calon Pelanggan Khawatirkan	57
Tabel 4. 13 Wawancara Apa yang Calon Pelanggan Khawatirkan.....	57
Tabel 4. 14 Tarif Jasa Angkut Barang per RIT (Grandmax)	60
Tabel 4.15 Tarif Jasa Angkut Barang per RIT Dalam Kota (Truk CDD)	61
Tabel 4.16 Tarif Jasa Angkut Barang per RIT Luar Kota (Truk CDD).....	62
Tabel 4. 17 Tarif Biaya Platform MST Logistik	66
Tabel 4. 18 Perbedaan Biaya Pengembangan Website	67
Tabel 5. 1 Waktu Pelaksanaan MST Logistik	72
Tabel 5. 2 Tanggung jawab Sumber Daya Manusia MST Logistik	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Organisasi CV. Merpati Sarana Transportasi.....	8
Gambar 2. 1 Kanvas Model Bisnis.....	14
Gambar 2. 2 Peta Empati	23
Gambar 4.1 Proses Bisnis CV. Merpati Sarana Transportasi	35
Gambar 4. 2 Model bisnis CV. Merpati Sarana Transportasi	42
Gambar 4.3 Model bisnis kompetitor.....	48
Gambar 4. 4 Ketertarikan Calon Pelanggan	59
Gambar 4. 5 Ketertarikan Calon Pelanggan berdasarkan Armada.....	60
Gambar 4.6 Model Bisnis Baru CV. Merpati Sarana Transportasi.....	70