

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan .....	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Model Bisnis.....	16
2.1.1 Segmen Pelanggan.....	17
2.1.2 Proposisi Nilai .....	19
2.1.3 Saluran Perantara.....	21
2.1.4 Hubungan Pelanggan.....	22
2.1.5 Arus Pendapatan .....	23
2.1.6 Sumber Daya Kunci.....	25
2.1.7 Aktivitas Kunci.....	26
2.1.8 Mitra Kunci.....	27
2.1.9 Struktur Biaya.....	28

2.2	Peta Empati.....	29
2.3	Pengembangan Model Bisnis .....	31
2.3.1	Model Bisnis Kemitraan.....	33
2.3.2	Skema Kemitraan .....	35
2.3.3	Kelayakan Finansial .....	38
2.4	Rantai Pasokan Bahan Bakar Minyak.....	39
2.5	Kerangka Penelitian.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
3.1	Desain Penelitian .....	45
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	47
3.3	Instrument Penelitian.....	50
3.4	Kualitas Penelitian.....	53
3.5	Metoda Analisis Data .....	54
3.5.1	Analisis Data Kualitatif .....	54
3.5.2	Analisis Data Kuantitatif .....	55
3.5.3	Analisis Kelayakan Finansial .....	56
<b>BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....</b>		<b>58</b>
4.1	Model Bisnis PT Pertamina Patra Niaga Saat Ini.....	58
4.1.1	Segmen Pelanggan.....	59
4.1.2	Proposisi Nilai .....	60
4.1.3	Saluran Perantara.....	60
4.1.4	Hubungan Pelanggan.....	61
4.1.5	Arus Pendapatan .....	62
4.1.6	Sumber Daya Kunci.....	62
4.1.7	Aktivitas Kunci.....	63
4.1.8	Mitra Kunci.....	63
4.1.9	Struktur Biaya.....	64
4.2	Peta Empati.....	66
4.2.1	Lihat.....	66
4.2.2	Dengar .....	67
4.2.3	Pikirkan dan Rasakan .....	68

4.2.4	Katakan dan Lakukan .....	69
4.2.5	Kesulitan .....	69
4.2.6	Harapan.....	70
4.3	Pengembangan Model Bisnis .....	73
4.3.1	Model Bisnis Kemitraan.....	74
4.4	Model Bisnis Baru PT Pertamina Patra Niaga .....	79
4.4.1	Segmen Pelanggan.....	79
4.4.2	Proposisi Nilai .....	80
4.4.3	Saluran Perantara.....	80
4.4.4	Hubungan Pelanggan .....	80
4.4.5	Arus Pendapatan .....	80
4.4.6	Sumber Daya Kunci.....	81
4.4.7	Aktivitas Kunci.....	82
4.4.8	Mitra Kunci.....	82
4.4.9	Struktur Biaya.....	83
4.5	Kelayakan Finansial .....	86
<b>BAB V RENCANA AKSI.....</b>		<b>92</b>
5.1	Matriks Kegiatan .....	92
5.1.1	Tahapan Persiapan.....	93
5.1.2	Tahapan Pelaksanaan.....	94
5.1.3	Tahapan Evaluasi.....	96
5.2	Penanggung Jawab .....	96
5.3	Ukuran Kinerja .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>103</b>