

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Analisis Lingkungan Eksternal .....	1
1.2 Analisis Lingkungan Internal. ....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Perkembangan Industri Transportasi dan Logistik.....	15
2.2 Peran, Kinerja, dan Kompetensi Pengemudi.....	18
2.2.1 Peran dan Kinerja Pengemudi.....	18
2.2.2 Pengelolaan Kinerja Pengemudi (Driver Performance Management) .	21
2.2.3 Kompetensi Profesi Pengemudi.....	22

2.3 Inovasi Layanan (Service Innovation).....	26
2.4 Peta Empati.....	28
2.5 Kanvas Model Bisnis (BMC) .....	29
2.6 Analisis Kelayakan Finansial .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Penelitian .....	33
3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data. ....	33
3.3 Metode Analisis Data .....	38
3.3.1 Analisis Model Bisnis.....	38
3.3.2 Analisis Peta Empati.....	38
3.3.3 Analisis Kelayakan Finansial.....	39
<b>BAB IV ANALISIS MODEL DAN KELAYAKAN BISNIS.....</b>	<b>40</b>
4.1 Peta Empati ( <i>Empathy Maps</i> ) .....	40
4.1.1 Apa yang Dilihat .....	41
4.1.2 Apa yang Didengar .....	45
4.1.3 Apa yang Dipikirkan & Dirasakan (Think & Feel). ....	48
4.1.4 Apa yang Dikatakan dan Dilakukan ( <i>Say &amp; Do</i> ).....	50
4.1.5 Apa Keluhan / Hambatan Pelanggan ( <i>Customer Pain</i> ) .....	54
4.1.6 Apa Manfaat yang Didapatkan Pelanggan (Customer Gain).....	58
4.2 Rancangan Model Bisnis Pengelolaan Pengemudi (Driver Management) .	61
Sumber: Penulis - berdasarkan hasil wawancara dan peta empati, 2023 .....	62
4.2.1 Proposisi Nilai (Value Proposition).....	62
4.2.2 Segmen Pelanggan (Customer Segment).....	65
4.2.3 Saluran ( <i>Channel</i> ).....	66
4.2.4 Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relation</i> ) .....	69

4.2.5 Mitra Kunci ( <i>Key Partnership</i> ).....	71
4.2.6 Aktivitas Kunci ( <i>Key Activities</i> ).....	73
4.2.7 Sumber Daya Kunci ( <i>Key Resources</i> ).....	76
4.2.8 Alur Pendapatan ( <i>Revenue Stream</i> ).....	78
4.2.9 Struktur Biaya ( <i>Cost Structure</i> ).....	79
4.3 Rencana Bisnis .....	81
4.3.1 Deskripsi Usaha .....	81
4.3.2 Rencana Pemasaran .....	90
4.3.3 Rencana Operasional .....	100
4.3.4 Rencana Organisasional.....	115
4.3.5 Rencana Keuangan .....	121
4.3.6 Kelayakan Bisnis Non Finansial.....	143
4.4 Rencana Manajemen Risiko .....	144
4.5 Strategi Keluar.....	147
BAB V SIMPULAN DAN RENCANA AKSI .....	148
5.1 Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan.....	149
5.2 Penanggung Jawab .....	156
5.3 Ukuran Kinerja .....	157
KEPUSTAKAAN .....	158