

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan	1
1.1.1 Pertumbuhan Ekonomi dan Kesehatan di Kota Bekasi	1
1.1.2 Kesehatan Ibu di Indonesia.....	2
1.1.3 Penanganan Ibu Pasca Persalinan	3
1.1.4 Ancaman Depresi Pasca Persalinan	3
1.1.5 Angka Kelahiran dan Risiko Kematian Ibu	4
1.1.6 Trend <i>Home Care</i> di Kalangan Ibu.....	4
1.1.7 Kompetisi di Industri <i>Home Care</i>	5
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Model Bisnis	11
2.2 Kanvas Model Bisnis	13
2.2.1 Segmen Pelanggan	14
2.2.2 Proposisi Nilai.....	17
2.2.3 Saluran	21
2.2.4 Hubungan Pelanggan	23



2.2.5	Arus Pendapatan	26
2.2.6	Sumber Daya Utama	28
2.2.7	Aktivitas Utama	29
2.2.8	Kemitraan Utama	30
2.2.9	Struktur Biaya	32
2.3	Home Care.....	35
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Desain Penelitian.....	41
3.2	Unit Analisis.....	42
3.3	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	42
3.4	Kualitas Penelitian.....	51
3.5	Instrumen Penelitian.....	52
3.6	Metode Analisis Data	53
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....		57
4.1	Analisis Peta Empati	57
4.1.1	Apa yang Pelanggan Lihat	59
4.1.2	Apa yang Pelanggan Dengar.....	60
4.1.3	Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan.....	61
4.1.4	Apa yang Pelanggan Ucapkan dan Lakukan	62
4.1.5	Apa yang Pelanggan Khawatirkan.....	64
4.1.6	Apa yang Pelanggan Ingin	65
4.1.7	Hasil Analisis Peta Empati.....	65
4.2	Analisis Kanvas Model Bisnis	68
4.2.1	Segmen Pelanggan	68
4.2.2	Proposisi Nilai.....	69
4.2.3	Saluran	70
4.2.4	Hubungan Pelanggan	72
4.2.5	Arus Pendapatan	73
4.2.6	Sumber Daya Utama	74
4.2.7	Aktivitas Utama	75
4.2.8	Kemitraan Utama	76
4.2.9	Struktur Biaya	77
4.3	Analisis Kelayakan Finansial	80
BAB V RENCANA AKSI.....		91
5.1	Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan	91



Perancangan Model Bisnis Home Care MAICA

Octavyani Syapar, Prof. Nurul Indarti, Sivilokonom., Cand.Merc., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

5.2	Ukuran Kinerja.....	93
5.3	Penanggung Jawab	94
5.4	Mitigasi Risiko	95
DAFTAR PUSTAKA.....		98
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan di Kota Bekasi.....	2
Tabel 1.2 Pesaing Home Care di Wilayah Bekasi	6
Tabel 2.1 Perbedaan Home Care dan Day Care	39
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara Pelaku Usaha Home Care.....	44
Tabel 3.2 Profil Narasumber dan Waktu Pelaksanaan Wawancara.....	46
Tabel 3.3 Profil Responden Kuesioner	48
Tabel 3.4 Metode Pengumpulan Data.....	50
Tabel 4.1 Perilaku Responden	58
Tabel 4.2 Hasil Survei Apa yang Dilihat Calon Pelanggan.....	59
Tabel 4.3 Hasil Survei Apa yang Didengar Calon Pelanggan	60
Tabel 4.4 Hasil Survei Apa yang Dipikirkan dan Dirasakan Calon Pelanggan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Survei Apa yang Diucapkan dan Dilakukan Calon Pelanggan	63
Tabel 4.6 Hasil Survei Apa yang Dikhawatirkan Calon Pelanggan	64
Tabel 4.7 Hasil Survei Apa yang Diinginkan Calon Pelanggan.....	65
Tabel 4.8 Proyeksi Arus Pendapatan Home Care “Maica”	82
Tabel 4.9 Proyeksi Biaya Gaji Home Care “Maica”	85
Tabel 4.10 Proyeksi Laporan Laba Rugi Home Care “Maica”	87
Tabel 4.11 Proyeksi Laporan Arus Kas Home Care “Maica”	88
Tabel 4.12 Indikator Finansial Home Care “Maica”	90
Tabel 5.1 Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan Home Care “Maica”	93
Tabel 5.2 Tugas dan Penanggung Jawab Home Care “Maica”	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Analisis Data	56
Gambar 4.1 Rumusan Peta Empati	67
Gambar 4.2 Kanvas Model Bisnis Home Care “Maica”	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Survei.....	104
Lampiran II Panduan Pertanyaan Wawancara	109
Lampiran III Transkrip Wawancara Pelaku Bisnis Home Care	110