

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan.....	1
1.1.1 Penyandang Disabilitas di Indonesia	1
1.1.2 Dukungan Pemerintah.....	2
1.1.3 Keluhan Orang Tua dengan Anak Berkebutuhan Khusus.....	3
1.1.4 Trend Layanan Pendampingan Pada Orang Tua dengan Anak Berkebutuhan Khusus	4
1.1.5 Kompetisi Industri Layanan Pendampingan Pada Orang Tua dengan Anak Kebutuhan Khusus.....	6
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14

2.1	Anak Berkebutuhan Khusus.....	14
2.2	Kecemasan Orang Tua dengan Anak Kebutuhan Khusus.....	19
2.3	Model Bisnis	21
2.4	<i>Business Model Canvas</i>	24
2.4.1	Segmen Pelanggan	31
2.4.2	Proposisi Nilai.....	32
2.4.3	Saluran.....	34
2.4.4	Hubungan Pelanggan	34
2.4.5	Arus Pendapatan.....	35
2.4.6	Sumber Daya Utama	36
2.4.7	Aktivitas Utama	37
2.4.8	Kemitraan Utama	38
2.4.9	Struktur Biaya	38
2.5	Peta Empati	24
2.6	Analisa Kelayakan Finansial.....	39
2.6.1	<i>Net Present Value (NPV)</i>	39
2.6.2	<i>Internal rate of return (IRR)</i>	40
2.6.3	<i>Payback Period</i>	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		43
3.1	Jenis Penelitian.....	43
3.2	Unit Analisis.....	44
3.3	Metode Pengumpulan Data	46
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	53
3.4.1	Persiapan Data.....	54
3.4.2	Analisis Tematik.....	55

3.4.3	Peta Empati	57
3.4.4	<i>Business Model Canvas</i> (BMC).....	57
3.4.5	Uji Kelayakan Finansial.....	59
3.5	Kualitas Penelitian	62
3.5.1	Triangulasi.....	62
3.5.2	<i>Member Check</i>	63
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA		64
4.1	Deskripsi Data.....	64
4.2	Analisis Peta Empati	69
4.3	Analisis <i>Business Model Canvas</i>	79
4.3.1	Segmen Pelanggan	82
4.3.2	Proposisi Nilai.....	83
4.3.3	Saluran.....	85
4.3.4	Hubungan dengan Pelanggan.....	86
4.3.5	Sumber Daya Utama	87
4.3.6	Kemitraan Utama	89
4.3.7	Kegiatan Utama.....	90
4.3.8	Struktur Biaya	91
4.3.9	Aliran Pendapatan.....	94
4.4	Analisis Kelayakan Finansial.....	95
4.4.1	Analisis Kelayakan Normal	96
4.4.2	Analisis Kelayakan Optimis.....	99
4.4.3	Analisis Kelayakan Pesimis	101
BAB V RENCANA AKSI.....		104
5.1	Rencana Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan.....	104

5.1.1	Tahap Persiapan	105
5.1.2	Tahap Pelaksanaan	106
5.1.3	Tahap Evaluasi	108
5.2	Penanggung Jawab	109
5.3	Ukuran Kinerja.....	109
5.4	Mitigasi Risiko	110
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN		118

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data dan Sumber Data.....	45
Tabel 3. 2 Profil Responden Wawancara Orang Tua.....	48
Tabel 3. 3 Pertanyaan Wawancara dengan Orang Tua	48
Tabel 3. 4 Profil Responden Wawancara Tenaga Profesional	49
Tabel 3. 5 Pertanyaan Wawancara Tenaga Profesional	50
Tabel 3. 6 Panduan Survei.....	51
Tabel 4. 1 Demografi Orang Tua dengan Anak Kebutuhan Khusus yang Menjadi Obyek Survei.....	64
Tabel 4. 2 Demografi Anak Kebutuhan Khusus yang Menjadi Obyek Survei	67
Tabel 4. 3 Rincian Komponen Peta Empati	75
Tabel 4. 4 <i>Business Model Canvas</i>	81
Tabel 4. 5 Biaya Awal.....	92
Tabel 4. 6 Biaya Operasional Tahunan.....	93
Tabel 4. 7 Perkiraan Pendapatan Setahun	94
Tabel 4. 8 Asumsi Dasar Penghitungan Proyek Normal	96
Tabel 4. 9 Proyeksi Biaya, Pendapatan, dan Arus Kas Bersih (2025–2034) Normal	97
Tabel 4. 10 Analisis Kelayakan Finansial Normal	98
Tabel 4. 11 Asumsi Dasar Penghitungan Proyek Optimis.....	99
Tabel 4. 12 Proyeksi Biaya, Pendapatan, dan Arus Kas Bersih (2025–2034) Optimis	100
Tabel 4. 13 Analisis Kelayakan Finansial Optimis	100
Tabel 4. 14 Asumsi Dasar Penghitungan Proyek Pesimis.....	101



Tabel 4. 15 Proyeksi Biaya, Pendapatan, dan Arus Kas Bersih (2025–2034) Pesimis	102
Tabel 4. 16 Analisis Kelayakan Finansial Pesimis	102
Tabel 5. 1 Jadwal Pelaksanaan 2026	104
Tabel 5. 2 Penanggung Jawab Program	109
Tabel 5. 3 Ukuran Kinerja.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Empati	29
Gambar 4. 1 Peta Empati	78
Gambar 4. 2 Tampilan Website	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian untuk Orang tua.....	118
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara Orang Tua.....	123
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara terkait BMC.....	124
Lampiran 4. Hasil Survei	127
Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan LA	171
Lampiran 6. Transkrip Wawancara dengan NP.....	229
Lampiran 7. Transkrip Wawancara dengan RS	248
Lampiran 8. Transkrip Wawancara dengan Praktisi Fisio Therapist.....	266
Lampiran 9. Transkrip Wawancara dengan Praktisi Okupasi Therapist	268
Lampiran 10. Transkrip Wawancara dengan Praktisi Guru Sekolah Inklusi	270
Lampiran 11. Transkrip Wawancara dengan Praktisi Psikolog Anak	272
Lampiran 12. Transkrip Wawancara dengan Praktisi Dokter Spesialis Anak.....	276