

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan .....	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Percetakan .....	12
2.1.1 Definisi Percetakan .....	12
2.1.2 Jenis Percetakan .....	12
2.2 Platform .....	15
2.3 <i>Mobile Application</i> .....	16
2.4 <i>Website</i> .....	17
2.5 Model Bisnis.....	18
2.5.1 Definisi Model Bisnis .....	18
2.5.2 Manfaat Model Bisnis .....	19
2.5.3 Kanvas Model Bisnis .....	19

2.5.3.1	Segmen Pelanggan .....	20
2.5.3.2	Proposisi Nilai .....	22
2.5.3.3	Saluran.....	23
2.5.3.4	Hubungan Pelanggan.....	24
2.5.3.5	Arus Pendapatan.....	24
2.5.3.6	Sumber Daya Utama .....	25
2.5.3.7	Aktivitas Kunci.....	26
2.5.3.8	Kemitraan Utama .....	27
2.5.3.9	Struktur Biaya.....	27
2.6	Peta Empati.....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1	Unit Analisis.....	30
3.2	Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	31
3.3	Teknik Analisis Data .....	33
<b>BAB IV</b>	<b>STRATEGI DAN RENCANA.....</b>	<b>36</b>
4.1	Deskripsi Data .....	36
4.1.1	Observasi .....	36
4.1.2	Wawancara.....	38
4.1.3	Survei.....	39
4.1.4	Kajian Literatur.....	40
4.2	Pembahasan .....	41
4.2.1	Peta Empati Calon Pelanggan.....	41
4.2.1.1	Yang Dirasakan dan Dipikirkan.....	41
4.2.1.2	Yang Dilihat .....	45
4.2.1.3	Yang Dikatakan dan Dilakukan .....	46
4.2.1.4	Yang Didengar .....	49
4.2.1.5	Rasa Sakit.....	50
4.2.1.6	Perolehan.....	52
4.2.2	Kanvas Model Bisnis .....	58
4.2.2.1	Segmen Pelanggan .....	58
4.2.2.2	Proposisi Nilai.....	58

4.2.2.3 Saluran .....	60
4.2.2.4 Hubungan Pelanggan .....	60
4.2.2.5 Arus Pendapatan.....	61
4.2.2.6 Sumber Daya Utama .....	64
4.2.2.7 Aktivitas Kunci .....	65
4.2.2.8 Kemitraan Utama .....	65
4.2.2.9 Struktur Biaya .....	67
<b>BAB V RENCANA AKSI.....</b>	<b>73</b>
5.1 Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan .....	73
5.1.1 Aktivitas Persiapan .....	73
5.1.2 Aktivitas Pelaksanaan .....	74
5.1.3 Aktivitas Evaluasi .....	75
5.2 Penanggung Jawab .....	75
5.2.1 Aktivitas Persiapan .....	76
5.2.2 Aktivitas Pelaksanaan .....	76
5.2.3 Aktivitas Evaluasi .....	76
5.3 Ukuran Kinerja .....	76
5.3.1 Finansial .....	77
5.3.2 Proses Bisnis Eksternal .....	77
5.3.3 Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	77
5.3.4 Konsumen .....	78
5.4 Analisis Kelayakan Keuangan.....	78
5.5 Analisis Sensitivitas .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Beberapa Percetakan di Yogyakarta .....	4
Tabel 3.1	Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	32
Tabel 3.2	Pertanyaan dalam Peta Empati .....	34
Tabel 3.3	Indikator Analisis Kelayakan Keuangan .....	35
Tabel 4.1	Platform Jasa Percetakan di Indonesia .....	37
Tabel 4.2	Profil Narasumber Wawancara .....	38
Tabel 4.3	Pertanyaan <i>Screening</i> .....	39
Tabel 4.4	Data Responden .....	40
Tabel 4.5	Alasan Konsumen Menggunakan Jasa Percetakan .....	42
Tabel 4.6	Cara Responden Menemukan Jasa Percetakan .....	43
Tabel 4.7	Faktor yang Menjadi Penentu dalam Menggunakan Percetakan .....	44
Tabel 4.8	Yang Dilakukan Responden Jika Tidak Puas dengan Percetakan .....	47
Tabel 4.9	Jenis Cetakan Yang Sering Digunakan .....	48
Tabel 4.10	Masalah yang Dialami Konsumen .....	51
Tabel 4.11	Harapan Konsumen terhadap Jasa Percetakan .....	53
Tabel 4.12	Pendapat Konsumen Mengenai Rencana Pembuatan Paperio .....	55
Tabel 4.13	Proposisi Nilai bagi Kedua Segmen Pelanggan Paperio .....	59
Tabel 4.14	Proforma Arus Pendapatan PT. Paperio Indonesia .....	61
Tabel 4.15	Proforma Struktur Biaya PT. Paperio Indonesia .....	67
Tabel 4.16	Gaji Pegawai PT. Paperio Indonesia .....	69
Tabel 4.17	Rincian Biaya Belanja Modal PT. Paperio Indonesia .....	71
Tabel 5.1	Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan .....	75
Tabel 5.2	Struktur Modal PT. Paperio Indonesia .....	78
Tabel 5.3	Proforma Arus Kas PT. Paperio Indonesia .....	79
Tabel 5.4	Analisis Kelayakan Finansial PT. Paperio Indonesia .....	79
Tabel 5.5	Analisis Sensitivitas pada NPV (dalam ribuan rupiah) .....	81

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Prediksi Pertumbuhan Pasar Industri Percetakan Dunia .....	2
Gambar 1.2 Contoh Layanan Percetakan Online di Yogyakarta .....	3
Gambar 1.3 Platform Percetakan Online Business to Business Printers .....	6
Gambar 2.1 Kanvas Model Bisnis .....	20
Gambar 2.2 Peta Empati .....	29
Gambar 4.1 Peta Empati Calon Pelanggan B2C (Konsumen Jasa Percetakan).....	57
Gambar 4.2 Peta Empati Calon Pelanggan B2B (Jasa Percetakan).....	57
Gambar 4.3 Kanvas Model Bisnis PT. Paperio Indonesia .....	72
Gambar 5.1 Analisis Sensitivitas pada NPV (dalam ribuan rupiah) .....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Draft Kuesioner .....	87
Lampiran 2. Rekap Data Hasil Survei Melalui Kuesioner .....	94
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Peta Empati dengan Konsumen.....	101
Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Jasa Percetakan .....	106
Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Manajemen PrintYuk.....	110
Lampiran 6. Dokumentasi Proses Penelitian .....	112