

## 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>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan .....	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.2 Kerangka Penelitian.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Level Analisis .....	24
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4 Instrumen Penelitian .....	27
3.5 Metode Analisis Data .....	30
3.5.1 Metode Analisis Peta Empati.....	30
3.5.2 Metode Analisis Investasi.....	31
<b>BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Model Bisnis Bimbingan Belajar Konvensional yang Serupa.....	34
4.2 Analisis Peta Empati.....	39
4.2.1 Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan?.....	44
4.2.2 Apa yang Pelanggan Lihat? .....	47
4.2.3 Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan? .....	50
4.2.4 Apa yang Pelanggan Dengar?.....	53
4.2.5 Apa yang Ditakutkan dan Dikhawatirkan Pelanggan? .....	55

4.2.6	Apa yang Pelanggan Peroleh? .....	59
4.2.7	Ringkasan Hasil Peta Empati.....	65
4.3	Perancangan Model Bisnis Bimbel <i>Online Ruangaktuaris</i> .....	66
4.3.1	Segmen Konsumen .....	66
4.3.2	Proposisi Nilai .....	67
4.3.3	Saluran Distribusi .....	69
4.3.4	Hubungan dengan Konsumen.....	69
4.3.5	Aliran Pendapatan.....	70
4.3.6	Sumber Daya Utama.....	71
4.3.7	Aktivitas Kunci.....	73
4.3.8	Kemitraan Utama.....	74
4.3.9	Struktur Biaya.....	75
4.4	Strategi Keluar.....	76
<b>BAB V RENCANA AKSI.....</b>		<b>78</b>
5.1	Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan .....	78
5.2	Penanggung Jawab Kegiatan .....	82
5.3	Ukuran Kinerja .....	83
5.3.1	Aspek Kelayakan <i>Financial</i> .....	83
5.3.2	Aspek Kelayakan <i>Non Financial</i> .....	88
5.4	Perencanaan Mitigasi.....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Panduan Wawancara .....	28
Tabel 3.2	Kuesioner Respon Para Calon Aktuaris .....	29
Tabel 4.1	Daftar Biaya Bimbel Wiwaha .....	36
Tabel 4.2	<i>Screening</i> Pendapat Calon Konsumen terhadap Bimbel Aktuaris Konvensional .....	40
Tabel 4.3	Penyederhanaan <i>Screening</i> Pendapat Calon Konsumen terhadap Bimbel Aktuaris Konvensional .....	40
Tabel 4.4	Data Identitas Calon Konsumen .....	41
Tabel 4.5	Data Perilaku Responden terhadap Bimbel Aktuaris Konvensional ...	42
Tabel 4.6	Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan? (survei) .....	45
Tabel 4.7	Apa yang Pelanggan Pikirkan dan Rasakan? (wawancara) .....	46
Tabel 4.8	Apa yang Pelanggan Lihat? (survei) .....	48
Tabel 4.9	Apa yang Pelanggan Lihat? (wawancara) .....	48
Tabel 4.10	Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan? (survei) .....	50
Tabel 4.11	Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan? (wawancara) .....	51
Tabel 4.12	Apa yang Pelanggan Dengar? (survei) .....	53
Tabel 4.13	Apa yang Pelanggan Dengar? (wawancara) .....	54
Tabel 4.14	Apa yang Ditakutkan dan Dikhawatirkan Pelanggan? (survei) .....	55
Tabel 4.15	Apa yang Ditakutkan dan Dikhawatirkan Pelanggan? (wawancara) ...	56
Tabel 4.16	Apa yang Pelanggan Peroleh? (survei) .....	60
Tabel 4.17	Apa yang Pelanggan Peroleh? (wawancara) .....	63

Tabel 4.18	Ringkasan Hasil Survei dan Wawancara dalam Peta Empati .....	66
Tabel 5.1	Kegiatan Dan Waktu Pelaksanaan .....	79
Tabel 5.2	Spesifikasi, Jumlah, Kualifikasi, dan Tugas Sumber Daya Manusia..	83
Tabel 5.3	Hasil Analisis Kelayakan <i>Financial</i> Pada Asumsi Skenario Pesimis.	86
Tabel 5.4	Hasil Analisis Kelayakan <i>Financial</i> Pada Asumsi Skenario <i>Moderate</i> .....	87
Tabel 5.5	Hasil Analisis Kelayakan <i>Financial</i> Pada Asumsi Skenario Optimis	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kanvas Model Bisnis .....	16
Gambar 2.2 Pola Platform Bersisi-Banyak .....	23
Gambar 3.1 Peta Empati .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bimbel Wiwaha.....	37
Gambar 4.2 Kanvas Model Bisnis Bimbel Wiwaha .....	39
Gambar 4.3 Kanvas Model Bisnis Bimbel <i>online Ruangaktuaris</i> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	93
Lampiran 2	Transkrip Wawancara .....	102
Lampiran 3	Daftar Proyeksi Penjualan Bimbel <i>Online Ruangaktuaris</i> Selama Satu Tahun .....	115
Lampiran 4	Daftar Proyeksi Investasi Awal Bimbel <i>Online Ruangaktuaris</i> ..	116
Lampiran 5	Daftar Proyeksi Biaya Operasional Bimbel <i>Online Ruangaktuaris</i> Selama Satu Tahun .....	117
Lampiran 6	Daftar Proyeksi Biaya Variabel Bimbel <i>Online Ruangaktuaris</i> Selama Satu Tahun .....	118
Lampiran 7	Daftar Proyeksi Gaji Karyawan Bimbel <i>Online Ruangaktuaris</i> Selama Satu Tahun .....	119