



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Lingkungan Eksternal Perusahaan.....	1
1.2. Lingkungan Internal Perusahaan	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Definisi Jasa.....	8
2.2. Definisi Pengemudi.....	8
2.3. Definisi Pengawal Pribadi	10
2.4. Definisi <i>Platform</i>	10



2.5.	Definisi Model Bisnis	12
2.6.	Komponen Model Bisnis	13
2.6.1	Segmen pelanggan	13
2.6.2	Proposisi Nilai.....	19
2.6.3	Saluran	24
2.6.4	Hubungan Dengan Pelanggan.....	26
2.6.5	Aliran Pendapatan.....	28
2.6.6	Sumber Daya Kunci.....	31
2.6.7	Kegiatan Kunci	33
2.6.8	Mitra Kunci.....	34
2.6.9	Struktur Biaya	36
2.7.	<i>Platform</i> Bersisi Banyak.....	38
2.8.	Peta Empati	38
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1.	Unit Analisis	40
3.2.	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	40
3.3.	Metode Analisis Data.....	46
3.4.	Analisis Keuangan	46
BAB IV	STRATEGI DAN RENCANA	48
4.1.	Gambaran Umum Model Bisnis Gojek	48
4.2.	Analisis Peta Empati.....	56
4.2.1	Peta Empati Calon Pengguna.....	56
4.2.2	Peta Empati Calon Pengemudi	65
4.3.	Perancangan Model Bisnis Drive-in	73



4.3.1 Segmen Pelanggan.....	73
4.3.2 Proposisi Nilai.....	73
4.3.3 Saluran	74
4.3.4 Hubungan Pelanggan	74
4.3.5 Aliran Pendapatan.....	75
4.3.6 Sumber Daya Kunci.....	75
4.3.7 Aktivitas Kunci	75
4.3.8 Mitra Kunci.....	76
4.3.9 Struktur Biaya	76
BAB V RENCANA AKSI.....	81
5.1. Kegiatan dan waktu Pelaksanaan	81
5.2. Penanggung Jawab kegiatan	82
5.3. Ukuran Kinerja.....	83
5.3.1 Kelayakan Finansial	84
5.3.1.1 Skenario Normal	85
5.3.1.2 Skenario Pesimis	Error! Bookmark not defined.88
5.4 Perencanaan Mitigasi	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	95