



## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xviii
Abstrak .....	xix
Abstarct .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan .....	2
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan .....	13
1.3 Rumusan Masalah .....	17
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	18
1.5 Tujuan Peneltian .....	18
1.6 Manfaat Penelitian .....	19
1.7 Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>22</b>
2.1 Landasan Teori .....	22



2.1.1 Pengertian Lansia .....	22
2.1.2 Kemandirian Lansia .....	23
2.1.3 Penuaan Optimal ( <i>Optimal Aging</i> ) dan Kepuasan .....	23
Hidup ( <i>Life-Satisfaction</i> ) pada Lansia	
2.1.4 Permasalahan Lansia .....	26
2.1.5 Sekolah Lansia .....	27
2.1.6 Posyandu Lansia .....	28
2.1.7 Yayasan Perawatan Jenazah .....	28
2.1.8 Model Bisnis .....	30
2.1.8.1 Segmen Pelanggan ( <i>Customer Segment</i> ) .....	31
2.1.8.2 Proposisi Nilai ( <i>Value Proposition</i> ) .....	32
2.1.8.3 Saluran ( <i>Channel</i> ) .....	35
2.1.8.4 Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationship</i> ) ...	35
2.1.8.5 Arus Pendapatan ( <i>Revenue Streams</i> ) .....	37
2.1.8.6 Sumber Daya Kunci ( <i>Key Resource</i> ) .....	39
2.1.8.7 Aktivitas Kunci ( <i>Key Activities</i> ) .....	39
2.1.8.8 Mitra Kunci ( <i>Key Partners</i> ) .....	40
2.1.8.9 Struktur Biaya ( <i>Cost Structure</i> ) .....	40
2.1.9 Teknik Perancangan Model Bisnis: Peta Empati .....	42
<i>(Empathy Map)</i>	
2.2 Kerangka Penelitian .....	45
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Desain Penelitian .....	46



3.1.1 Obyek dan Lokasi Penelitian .....	47
3.1.2 Unit Analisis .....	47
3.2 Metoda Pengumpulan Data .....	48
3.2.1 Observasi .....	50
3.2.2 Survei .....	51
3.2.3 Wawancara .....	52
3.3 Instrumen Penelitian .....	52
3.4 Metoda Analisis Data .....	53
3.4.1 Peta Empati .....	53
3.4.2 Kanvas Model Bisnis .....	53
3.4.3 Analisis Kelayakan Bisnis .....	54
3.4.3.1 Analisis Kelayakan non Finansial .....	54
3.4.3.2 Analisis Kelayakan Finansial .....	55
3.4.3.3 Analisis Sensitivitas .....	56
3.5 Metoda Penyajian Data .....	57
3.5.1 Reduksi Data .....	58
3.5.2 Penyajian Data .....	58
3.5.3 Menarik Kesimpulan atau verifikasi .....	59
<b>BAB IV STRATEGI DAN RENCANA .....</b>	<b>60</b>
4.1 Deskripsi Data .....	60
4.1.1 Observasi .....	61
4.1.2 Survei .....	70
4.1.2.1 Survei Terhadap Lansia .....	70



4.1.2.2 Survei Terhadap Orang yang Memiliki Lansia ...	84
4.1.3 Wawancara .....	99
4.1.4 Analisis Peta Empati .....	117
4.1.4.1 Apa yang Pelanggan Lihat? .....	119
4.1.4.2 Apa yang Pelanggan Dengar? .....	119
4.1.4.3 Apa yang Pelanggan Pikirkan dan rasakan? .....	120
4.1.4.4 Apa yang Pelanggan Katakan dan Lakukan? .....	121
4.1.4.5 Apa yang Pelanggan Khawatirkan? .....	122
4.1.4.6 Apa yang Ingin Pelanggan Peroleh? .....	122
4.2 Pembahasan .....	123
4.2.1 Visi, Misi dan Tujuan .....	123
4.2.2 Kanvas Model Bisnis .....	124
4.2.2.1 Segmen Pelanggan ( <i>Customer Segments</i> ) .....	125
4.2.2.2 Proposisi Nilai ( <i>Value Propositions</i> ) .....	126
4.2.2.3 Saluran ( <i>Channels</i> ) .....	129
4.2.2.4 Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationships</i> ) ...	129
4.2.2.5 Arus Pendapatan ( <i>Revenue Streams</i> ) .....	130
4.2.2.6 Mitra Kunci ( <i>Key Partners</i> ) .....	131
4.2.2.7 Sumber Daya Kunci ( <i>Key Resource</i> ) .....	135
4.2.2.8 Aktivitas Kunci ( <i>Key Activities</i> ) .....	135
4.2.2.9 Struktur Biaya ( <i>Cost Structure</i> ) .....	138
4.3 Analisis Kelayakan .....	138
4.3.1 Analisis Kelayakan Non Finansial .....	138



4.3.2 Analisis Kelayakan Finansial .....	140
4.3.3 Analisis Kelayakan Sensitivitas .....	149
<b>BAB V RENCANA AKSI .....</b>	<b>152</b>
5.1 Matrik Kegiatan .....	152
5.1.1 Tahap Persiapan .....	153
5.1.2 Tahap Eksekusi .....	154
5.1.3 Tahap Evaluasi .....	156
5.2 Penanggung Jawab Kegiatan .....	158
5.3 Ukuran Kinerja .....	158
5.4 Strategi Keluar ( <i>Exit Strategy</i> ) .....	159
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>162</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>167</b>