



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                  | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>              | <b>ii</b>   |
| <b>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>x</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                        | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                        | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>               | <b>1</b>    |
| 1.1 Analisis Lingkungan Eksternal.....      | 1           |
| 1.2 Analisis Lingkungan Internal .....      | 7           |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                   | 9           |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian .....             | 10          |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                  | 10          |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                 | 10          |
| 1.7 Lingkup Penelitian .....                | 11          |
| 1.8 Sistematika Penulisan.....              | 11          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>         | <b>13</b>   |
| 2.1 Kondisi Ekonomi Indonesia Saat Ini..... | 13          |
| 2.2 Model Bisnis.....                       | 15          |
| 2.2 Komponen Model Bisnis .....             | 16          |



|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.1 Segmen Konsumen (Costumer Segment).....                           | 16        |
| 2.2.2 Hubungan dengan Konsumen (Costumer Relationships).....            | 17        |
| 2.2.3 Saluran (Channels).....   | 19        |
| 2.2.4 Aliran Pendapatan (Revenue Streams) .....                         | 19        |
| 2.2.5 Struktur Biaya (Cost Structure) .....                             | 20        |
| 2.2.6 Sumber Daya Kunci (Key Resources).....                            | 21        |
| 2.2.7 Aktivitas Kunci (Key Activities).....                             | 22        |
| 2.2.8 Mitra Kunci (Key Partnership) .....                               | 23        |
| 2.2.9 Preposisi Nilai (Value Propositions).....                         | 23        |
| 2.3 Kelayakan Keekonomian Bisnis.....                                   | 24        |
| 2.4 Strategi.....   | 26        |
| <b>BAB III METODE PENULISAN .....</b>                                   | <b>27</b> |
| 3.1 Desain Penelitian.....  | 27        |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data .....   | 27        |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....  | 30        |
| 3.4 Metode Pengambilan Data .....                                       | 31        |
| 3.5 Instrumen Penelitian.....   | 32        |
| 3.6 Metode Pengolahan Data.....   | 34        |
| 3.7 Metode Analisis Data .....  | 36        |
| <b>BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....</b>                                 | <b>38</b> |
| 4.1 DokterTek.....  | 38        |
| 4.2 Hasil Wawancara.....  | 39        |
| 4.2.1 Hal yang Dilakukan Ketika Alat Rumah Tangga Elektronik Rusak .... | 40        |
| 4.2.2 Sumber Informasi Ketersediaan Jasa Servis .....                   | 41        |
| 4.2.3 Kendala dalam Menggunakan Jasa Servis.....                        | 42        |



|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.4 Ketakutan dalam Menggunakan Jasa Servis.....   | 44        |
| 4.2.5 Ketertarikan dalam Menggunakan Jasa Servis DokterTek dan Nilai yang Diharapkan ..... | 45        |
| 4.2.6 Kesimpulan Hasil Wawancara.....  | 46        |
| 4.3 Peta Empati.....   | 49        |
| 4.3.1 Apa yang Calon Konsumen atau Konsumen Lihat? .....                                   | 52        |
| 4.3.2 Apa yang Calon Konsumen atau Konsumen Dengar?.....                                   | 53        |
| 4.3.3 Apa yang Calon Konsumen atau Konsumen Jasa Servis Pikirkan dan Rasakan? .....        | 54        |
| 4.3.4 Apa yang Calon Konsumen atau Konsumen Jasa Servis Khawatirkan? .....                 | 56        |
| 4.3.5 Apa yang Calon Konsumen atau Konsumen Katakan dan Lakukan? ..                        | 58        |
| 4.3.6 Apa Nilai yang DokterTek Berikan pada Konsumen? .....                                | 60        |
| 4.4 Model Bisnis DokterTek .....   | 61        |
| 4.4.1 Segmen Konsumen .....  | 61        |
| 4.4.2 Preposisi Nilai.....   | 63        |
| 4.4.3 Saluran .....  | 65        |
| 4.4.4 Hubungan dengan Pelanggan.....   | 65        |
| 4.4.5 Struktur Biaya .....   | 66        |
| 4.4.6 Aliran Pendapatan.....   | 69        |
| 4.4.7 Sumber Daya Kunci.....   | 70        |
| 4.4.8 Aktivitas Kunci .....  | 70        |
| 4.4.9 Mitra Kunci.....   | 71        |
| <b>BAB V RENCANA AKSI.....</b>   | <b>72</b> |
| 5.1 Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan .....   | 72        |
| 5.1.1 Tahap Persiapan.....   | 72        |



|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| 5.1.2 Tahap Eksekusi.....             | 74        |
| 5.1.3 Tahap Evaluasi.....             | 75        |
| 5.2.1 Kelayakan Ekonomi.....          | 76        |
| 5. 3 Risiko dan Mitigasi Risiko ..... | 85        |
| 5. 4 Strategi Bisnis.....             | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>           | <b>91</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                  | <b>94</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 3. 1</b> Data Primer.....  | 28 |
| <b>Tabel 3. 2</b> Data Sekunder .....   | 29 |
| <b>Tabel 3. 3</b> Interview Guide .....   | 32 |
| <b>Tabel 3. 4</b> Peta Empati Calon Konsumen DokterTek .....                      | 33 |
| <b>Tabel 4. 1</b> Hasil Wawancara.....  | 47 |
| <b>Tabel 4. 2</b> Profil Responden .....  | 49 |
| <b>Tabel 4. 3</b> Alasan Penggunaan Jasa Servis.....                              | 52 |
| <b>Tabel 4. 4</b> Sumber Infomasi Jasa Servis.....                                | 53 |
| <b>Tabel 4. 5</b> Ketertarikan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Servis .....       | 54 |
| <b>Tabel 4. 6</b> Alasan dalam Menggunakan Jasa Servis.....                       | 55 |
| <b>Tabel 4. 7</b> Informasi yang Dibutuhkan.....                                  | 55 |
| <b>Tabel 4. 8</b> Kekhawatiran Konsumen dalam Menggunakan Servis.....             | 56 |
| <b>Tabel 4. 9</b> Kekhawatiran Konsumen dalam Menggunakan Jasa Servis.....        | 57 |
| <b>Tabel 4. 10</b> Hal yang Dilakukan untuk Mengatasi Kekhawatiran.....           | 58 |
| <b>Tabel 4. 11</b> Tindakan ketika Konsumen Puas dengan Layanan Jasa Servis ..... | 59 |
| <b>Tabel 4. 12</b> Nilai yang Konsumen Harapkan dari Jasa Servis .....            | 60 |
| <b>Tabel 4. 13</b> Tingkat Urgensi Nilai.....                                     | 64 |
| <b>Tabel 4. 14</b> Biaya Modal DokterTek.....                                     | 66 |
| <b>Tabel 4. 15</b> Biaya Operasional Tetap DokterTek.....                         | 68 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 2. 1</b> Perubahan Ekonomi Triwulan I dan II Indonesia 2018-2020 .....         | 14 |
| <b>Gambar 2. 2</b> Business Model Canvas .....   | 15 |
| <b>Gambar 4. 1</b> Logo DokterTek.....   | 39 |
| <b>Gambar 4. 2</b> Model Bisnis DokterTek.....   | 61 |
| <b>Gambar 5. 1</b> Aliran Kas per Bulan Tahun Pertama Kondisi Normal DokterTek           | 78 |
| <b>Gambar 5. 2</b> Aliran Kas per Tahun Kondisi Normal DokterTek .....                   | 79 |
| <b>Gambar 5. 3</b> Aliran Kas per Bulan Tahun Pertama Kondisi Pesimis DokterTek<br>..... | 80 |
| <b>Gambar 5. 4</b> Aliran Kas per Tahun Kondisi Pesimis DokterTek .....                  | 81 |
| <b>Gambar 5. 5</b> Aliran Kas per Bulan Tahun Pertama Kondisi Optimis DokterTek<br>..... | 83 |
| <b>Gambar 5. 6</b> Aliran Kas per Tahun Kondisi Optimis DokterTek .....                  | 84 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| <b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....  | 94  |
| <b>Lampiran 2</b> Hasil Wawancara .....   | 102 |
| <b>Lampiran 3</b> Target .....  | 108 |
| <b>Lampiran 4</b> Biaya .....   | 111 |
| <b>Lampiran 5</b> Proyeksi Aliran Kas DokterTek 12 Bulan Pertama – Kondisi Normal<br>.....  | 114 |
| <b>Lampiran 6</b> Proyeksi Aliran Kas DokterTek 12 Bulan Pertama – Kondisi Pesimis<br>..... | 115 |
| <b>Lampiran 7</b> Proyeksi Aliran Kas DokterTek 12 Bulan Pertama – Kondisi Optimis<br>..... | 116 |
| <b>Lampiran 8</b> Proyeksi Aliran Kas DokterTek Per Tahun/Annual – Kondisi Normal<br>.....  | 117 |
| <b>Lampiran 9</b> Proyeksi Aliran Kas DokterTek Per Tahun/Annual – Kondisi Pesimis<br>..... | 118 |
| <b>Lampiran 10</b> Proyeksi Aliran Kas DokterTek Per Tahun/Annual – Kondisi<br>Optimis..... | 119 |