

## INTISARI

CV Aditama Sejahtera merupakan perusahaan yang berdomisili di Jakarta dan bergerak di bidang telekomunikasi seluler, dengan aktivitas utama mengelola bisnis isi ulang pulsa *handphone* elektronik multi operator melalui mesin *server* pulsa yang bernama Fastreload. Segmentasi pelanggan dari Fastreload adalah outlet-outlet seluler skala kecil dan *mass market* individu dari golongan menengah ke bawah yang ada di Jabodetabek.

Penurunan pendapatan yang terjadi selama dua tahun belakangan menjadi isu utama dilakukannya penelitian ini. Sembilan komponen pada *nine building blocks* Kanvas Model Bisnis Osterwalder dan Pigneur digunakan sebagai variabel untuk menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi aktivitas bisnis dengan dibantu beberapa alat analisis seperti *Pestle analysis*, *Porter's five forces*, *The five major elements of strategy*, *SWOT analysis* dan alat *profiling* pelanggan *The empathy map*. Dari penelitian tersebut, diharapkan ada suatu gambaran yang utuh mengenai kondisi perusahaan saat ini, sehingga perusahaan dapat melakukan pengembangan pada model bisnisnya agar lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang menjadi target pasarnya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang memberikan gambaran mengenai model bisnis perusahaan dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, wawancara serta *Focus Group Discussion (FGD)*, dan data sekunder yang diperoleh dari data internal perusahaan serta hasil kajian studi literatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan teknologi komunikasi dan persaingan dengan penjual pulsa dari industri yang berbeda menjadi faktor yang dominan mempengaruhi penurunan penjualan Fastreload, disamping faktor lain seperti kebijakan klasterisasi, stabilitas sistem, kualitas pelayanan, harga, dan persaingan antar sesama pebisnis *server* pulsa.

Kata kunci : *Server* pulsa, Model bisnis, *Nine building blocks*, Teknologi.

## **ABSTRACT**

*CV Aditama Sejahtera is a company domiciled in Jakarta and engaged in cellular telecommunication, with the main activity of managing the business of reload pulse handphone electronic multi operator through pulse server machine named Fastreload. Fastreload customer segmentation is small-scale cellular outlets and individual mass market of lower-middle class in Jabodetabek.*

*The decline in revenues over the past two years has been the main issue of this research. Nine components in nine building blocks Canvas Business Model Osterwalder and Pigneur are used as variables to analyze internal and external factors affecting business activities with the help of several analytical tools such as Pestle analysis, Porter's five forces, The five major elements of strategy, SWOT analysis and customer profiling tool named The empathy map. From the research, it is expected that there is a complete picture about the current condition of the company, so that the company can do development on its business model to be more in accordance with the needs of customers who become the target market.*

*This research uses descriptive qualitative method which gives description about company business model by using primary data obtained from distributing questionnaires, interview and Focus Group Discussion (FGD), and secondary data obtained from internal data of company and result of literature study.*

*The results showed that changes in communication technology and competition with sellers of pulses from different industries became the dominant factors affecting the decrease of Fastreload sales, in addition to other factors such as clusterization policy, system stability, service quality, price, and competition among fellow pulsa server businessmen.*

**Keywords:** *Server pulse, Business model, Nine building blocks, Technology.*