

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Profil Industri Telekomunikasi seluler Indonesia.....	2
1.1.2 Profil Bisnis <i>Server</i> Pulsa	4
1.1.3 Profil Perusahaan CV Aditama Sejahtera.....	6
1.2 Masalah penelitian	8
1.2.1. Identifikasi Masalah	8
1.2.2. Perumusan Masalah	9
1.2.3. Lingkup Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Praktis	10

1.4.2 Manfaat Akademis	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Teknologi Informasi	12
2.1.2 Pulsa Elektrik	13
2.1.3 <i>Server Pulsa</i>	14
2.1.4 Proses Bisnis	15
2.1.5 Klasterisasi	16
2.1.6 Model Bisnis	17
2.1.7 <i>Nine Building Blocks</i>	19
2.1.7.1 <i>Customer Segments (CS)</i>	21
2.1.7.2 <i>Value Propositions (VP)</i>	22
2.1.7.3 <i>Channels (CH)</i>	23
2.1.7.4 <i>Customer Relationships (CR)</i>	24
2.1.7.5 <i>Revenue Streams (RS)</i>	25
2.1.7.6 <i>Key Resources (KR)</i>	27
2.1.7.7 <i>Key Activities (KA)</i>	27
2.1.7.8 <i>Key Partnership (KP)</i>	28
2.1.7.9 <i>Cost Structure (CS)</i>	29
2.1.8 Analisis Model Bisnis	30
2.1.8.1 <i>PESTLE Analysis</i>	30
2.1.8.1.1 Faktor Politik	32
2.1.8.1.2 Faktor Ekonomi	33

2.1.8.1.3	Faktor Sosial	35
2.1.8.1.4	Faktor Teknologi.....	35
2.1.8.1.5	Faktor Hukum	36
2.1.8.1.6	Faktor Lingkungan	36
2.1.8.2	<i>Porter's Five Forces Analysis</i>	37
2.1.8.3	<i>The Five Major Elements of Strategy</i>	41
2.1.8.4	<i>The Emphaty Map</i>	46
2.1.8.5	<i>SWOT Analysis</i>	47
2.2	Kerangka Teoritis.....	48
BAB III	METODE PENELITIAN	50
3.1	Objek Penelitian	51
3.2	Variabel Penelitian	52
3.3	Metode Analisis Data.....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1	Hasil penelitian	57
4.1.1	Visi, Misi, dan Tujuan Strategis.....	57
4.1.2	Analisis Faktor Eksternal Perusahaan	58
4.1.2.1	<i>PESTLE Analysis</i>	58
4.1.2.1.1	Faktor Politik.....	58
4.1.2.1.2	Faktor Ekonomi.....	59
4.1.2.1.3	Faktor Sosial	60
4.1.2.1.4	Faktor Teknologi.....	61
4.1.2.1.5	Faktor Lingkungan	66

4.1.2.1.6	Faktor Hukum	67
4.1.2.2	<i>Porter's Five Forces Analysis</i>	68
4.1.2.3	<i>The Emphaty Map</i>	71
4.1.3	Analisis Strategi Perusahaan	73
4.1.3.1	<i>The Five Major Elements of Strategy</i>	73
4.1.3.1.1	<i>Arena</i>	73
4.1.3.1.2	<i>Vehicle</i>	73
4.1.3.1.3	<i>Differentiation</i>	73
4.1.3.1.4	<i>Staging</i>	74
4.1.3.1.5	<i>Economic Logic</i>	74
4.1.3.2	<i>SWOT Analysis</i>	75
4.1.4	Analisis Faktor Internal Perusahaan	79
4.1.4.1	<i>Customer Segments</i>	79
4.1.4.2	<i>Value Propositions</i>	80
4.1.4.3	<i>Channels</i>	80
4.1.4.4	<i>Customer Relationships</i>	81
4.1.4.5	<i>Revenue Streams</i>	82
4.1.4.6	<i>Key Resources</i>	82
4.1.4.7	<i>Key Activities</i>	83
4.1.4.8	<i>Key Partnerhips</i>	83
4.1.4.9	<i>Cost Structure</i>	85
4.1.5	Evaluasi Kuesioner	86
4.1.5.1	Kuesioner Pengukur Tingkat Kepuasan	88

4.1.5.2 Kuesioner Pengukur Tingkat Persetujuan	90
4.2 Pembahasan.....	91
4.2.1 <i>Customer Segments</i>	93
4.2.2 <i>Value Propositions</i>	94
4.2.3 <i>Channels</i>	97
4.2.4 <i>Customer Relationships</i>	99
4.2.5 <i>Key Partnerhips</i>	101
4.2.6 <i>Key Resources</i>	103
4.2.7 <i>Key Activities</i>	104
4.2.8 <i>Cost Structure</i>	108
4.2.9 <i>Revenue Streams</i>	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN.....	xxi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan operator seluler di Indonesia tahun 2015-2016	3
Tabel 1.2 Kepemilikan saham operator seluler di Indonesia tahun 2017	4
Tabel 3.1 Rekapitulasi data kuesioner	55
Tabel 3.2 Interval skor pada kuesioner tingkat kepuasan dan persetujuan	56
Tabel 4.1 Hasil penelitian strategi CV Aditama Sejahtera	75
Tabel 4.2 Struktur biaya bisnis <i>server</i> pulsa Fastreload tahun 2016.....	85
Tabel 4.3 Interval skor pada kuesioner pengukuran tingkat kepuasan	89
Tabel 4.4 Interval skor pada kuesioner pengukuran tingkat persetujuan.....	90
Tabel 4.5 Perubahan <i>Customer Segmentation</i>	94
Tabel 4.6 Perubahan <i>Value Propositions</i>	96
Tabel 4.7 Perubahan <i>Channels</i>	98
Tabel 4.8 Perubahan <i>Customer Relationships</i>	100
Tabel 4.9 Perubahan <i>Key Partners</i>	102
Tabel 4.10 Perubahan <i>Key Resources</i>	104
Tabel 4.11 Perubahan <i>Key Activities</i>	108
Tabel 4.12 Perubahan <i>Cost Structure</i>	110
Tabel 4.13 Perubahan <i>Revenue Streams</i>	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendapatan bisnis <i>server</i> pulsa Fastreload tahun 2015-2017.....	2
Gambar 1.2 Pelanggan operator seluler di Indonesia tahun 2016	3
Gambar 1.3 Operator seluler di Indonesia tahun 2005	4
Gambar 1.4 Proses bisnis <i>server</i> pulsa.....	5
Gambar 1.5 Aplikasi <i>sms center</i> dan <i>sender</i> Fastreload	7
Gambar 1.6 Aplikasi dompet pulsa XL.....	7
Gambar 1.7 Aplikasi auto deposit BCA.....	7
Gambar 2.1 Siklus pengolahan data.....	15
Gambar 2.2 <i>Business Model Canvas (Nine Building Blocks)</i>	20
Gambar 2.3 Kerangka analisis <i>PESTLE</i>	32
Gambar 2.4 <i>Porter's Five Forces Model of Competition</i>	41
Gambar 2.5 <i>The Five Major Elements of strategy (The Diamond Strategy)</i>	43
Gambar 2.6 <i>The Emphaty Map</i>	47
Gambar 2.7 Proses Analisis Kasus.....	48
Gambar 4.1 Menara <i>BTS</i> dari beberapa operator seluler di Indonesia.....	66
Gambar 4.2 <i>Emphaty Map</i> pelanggan Fastreload	72
Gambar 4.3 Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia tahun 2013-2018.....	77
Gambar 4.4 Pengguna <i>internet</i> di Indonesia tahun 2015	78
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> komposisi responden berdasarkan jenis kelamin.....	87
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan	87
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> komposisi responden berdasarkan tingkat usia	88



Gambar 4.8 <i>Pie Chart</i> komposisi responden berdasarkan lamanya bergabung.....	88
Gambar 4.9 <i>Pie Chart</i> komposisi responden berdasarkan jumlah deposit	88
Gambar 4.10 Pusat inovasi model bisnis terpacu oleh pelanggan	92
Gambar 4.11 Pengguna aktif <i>Social Media</i> secara global.....	106
Gambar 4.12 10 Negara dan kota pengguna <i>Facebook</i> terbanyak di dunia.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil <i>FGD</i> dengan Tim Internal Fastreload	xxi
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian Pelanggan	xxvii
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian <i>End User</i>	xxxiii
Lampiran 4	Laporan Laba Rugi Bulanan tahun 2015 & 2016.....	xxxvii
Lampiran 5	Laporan Neraca Per 31 Desember 2015 & 2016.....	xxxviii
Lampiran 6	Hasil Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan	xxxix
Lampiran 7	Hasil Kuesioner Pengukuran Tingkat Persetujuan	xli
Lampiran 8	Hasil Kuesioner <i>End User</i>	xliii