

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Model Bisnis Dari Galeripos.com Dengan Menggunakan *Business Model Canvas*”**.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menerima banyak dukungan, perhatian, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan kasih sayang dan cintanya yang tulus tanpa batas, mendukung, mendoakan, dan memotivasi peneliti.
2. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA. selaku dosen pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
3. Bapak Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si. dan Ibu Nurafni Rubiyanti, S.MB., MBA selaku dosen penguji seminar proposal yang sudah memberikan masukan untuk perbaikan proposal skripsi.
4. Segenap staf pengajar dan civitas akademik program S1 Institut Manajemen Telkom yang telah mengantarkan peneliti hingga akhir pendidikan sarjana ini.
5. Bapak Imam Supriadi selaku *Manager E-commerce* PT.Pos Indonesia, bapak Yahya peraginaning seorang ahli konten, saudara Muamar selaku calon konsumen dan Team pembentuk *galeripos.com*, Terima kasih atas dukungan dan telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kakanda Mutiara Siahaan, Abangda Agusril Siahaan, Kakanda Romauli Siahaan, Kakanda Fitara Novida Siahaan, Adinda Rika Septia Siahaan selaku saudara kandung peneliti. Terima kasih atas dukungan doa dan semangat kepada peneliti.
7. Kawan-kawan awak (fani, ibay, agan, bos, ical, mbah, zaenal, Foreman, Ando, Hary, Inton, Oceph, OXY Team, FABA Team). Terima kasih buat doa dan dukungan kepada peneliti.
8. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis A 2010 dan angkatan 2010 .
9. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan semangat dalam penelitian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membutuhkan.

Bandung, Maret 2014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek.....	1
1.1.1. Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3. <i>Good Corporate Governance</i>	2
1.1.4. Struktur Organisasi.....	3
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	4
1.2.1. Model Bisnis dari <i>galeripos.com</i>	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
1.6. Tujuan Penelitian.....	8
1.7. Sistematika penulisan.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Model Bisnis Kanvas.....	10
2.2.1. <i>Customer Segment</i> (Segmen Pelanggan).....	11
2.2.2. <i>Value Proposition</i> (Proposisi Nilai).....	12
2.2.3. <i>Channel</i> (Saluran)	13
2.2.4. <i>Customer Relationship</i> (Hubungan Pelanggan).....	14
2.2.5. <i>Revenue Stream</i> (Arus Pendapatan).....	15
2.2.6. <i>Key Resouce</i> (Sumber Daya Utama).....	16
2.2.7. <i>Key Activities</i> (Aktivitas Kunci).....	17
2.2.8. <i>Key Partnership</i> (Kemitraan Utama).....	18
2.2.9. <i>Cost Structure</i> (Struktur Biaya).....	19
2.3. Peta Empati.....	20
2.4. Penelitian Terdahulu.....	23
2.5. Kerangka Pemikiran.....	27

2.5.1. <i>Customer Segment</i> (Segmen Pelanggan).....	27
2.5.2. <i>Value Proposition</i> (Proposisi Nilai).....	27
2.5.3. <i>Channel</i> (Saluran)	28
2.5.4. <i>Customer Relationship</i> (Hubungan Pelanggan).....	28
2.5.5. <i>Revenue Stream</i> (Arus Pendapatan).....	28
2.5.6. <i>Key Resouce</i> (Sumber Daya Utama).....	29
2.5.7. <i>Key Activities</i> (Aktivitas Kunci).....	29
2.5.8. <i>Key Partnership</i> (Kemitraan Utama).....	29
2.5.9. <i>Cost Structure</i> (Struktur Biaya).....	29
2.6. Lingkup Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.1.1. Metode Kualitatif.....	31
3.1.1.1. Triangulasi.....	33
3.1.1.2. Peta Empati.....	33
3.1.1.3. Coding.....	34
3.1.2. Kuantitatif.....	34
3.1.2.1. Metode deskriptif.....	35
3.2. Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel.....	35
3.3. Pengumpulan Data.....	35
3.3.1. Data Primer.....	35
3.3.2. Data Sekunder.....	36
3.4. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Peta Empati.	40
4.1.1. Peta Empati Manager <i>E-commerce</i>	41
4.1.2. Peta Empati Ahli Bisnis Konten.....	43
4.1.3. Peta Empati Calon Konsumen	47
4.1.4. Peta Empati Gabungan.....	50
4.2. Kuesioner.....	53
4.2.1. Hasil Kuesioner.....	53
4.2.2. Kesimpulan Kuisisioner.....	59

4.3. Alternatif Model Bisnis Kanvas.....	60
4.3.1. Segmen Pelanggan (<i>Customer Segment</i>).....	60
4.3.2. Proposisi Nilai (<i>Value Proposition</i>).....	61
4.3.3. Saluran (<i>Channel</i>)	62
4.3.4. Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationship</i>).	62

4.3.5. Arus Pendapatan (<i>Revenue Stream</i>)	63
4.3.6. Sumber Daya Utama (<i>Key Resources</i>).....	64
4.3.7. Aktivitas Kunci (<i>Key Activities</i>).....	65
4.3.8. Kemitraan (<i>Key Partner</i>).....	65
4.3.9. Srtuktur Biaya (<i>Cost Structure</i>).....	66
4.4. Model Bisnis Kanvas <i>galeripos.com</i>	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	70
5.2.1. Bagi Perusahaan.....	71
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74