

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

Pedoman Wawancara kepada Pengelola

1. Bagaimana kondisi umum dan sejarah mengenai Toserba ABM ?
2. Bagaimana struktur organisasi yang dimiliki oleh Toserba?
3. ***Customer Segment***  
Pengelompokan terhadap pelanggan
  - a. Apakah anda melakukan pengelompokan terhadap pelanggan anda?  
Target konsumen
  - b. Siapakah target dari konsumen anda?
  - c. Pelanggan yang seperti apakah yang paling penting bagi usaha anda?
  - d. Bagaimana cara anda mendapatkan pelanggan baru?
4. ***Value Propositions***  
*Value Creation*
  - a. Apa keunggulan usaha anda dari pesaing yang sejenis?
  - b. Keunggulan pelayanan apa yang anda tawarkan kepada konsumen?
  - c. Apakah anda memberikan harga spesial/diskon kepada pelanggan anda yang memesan dalam jumlah banyak?*Value Purchase*
  - d. Apa yang membuat pelanggan mau membeli di Toserba ABM?
  - e. Jika terdapat cacat produk yang dibeli oleh pelanggan, apakah anda memberikan ganti rugi dalam bentuk retur barang atau memberikan pengurangan dari segi biaya/diskon?
5. ***Channels***  
Saluran komunikasi, distribusi, dan penjualan produk dan jasa
  - a. Jenis saluran distribusi apakah yang utama/menarik dan yang terbaik bagi anda untuk menjangkau pelanggan anda?
  - b. Bagaimana strategi anda agar para konsumen mengetahui produk dari toserba?
  - c. Bagaimana strategi anda agar keunggulan dari produk anda diketahui oleh pelanggan?
6. ***Customer Relationship***  
Hubungan pelanggan dengan pelaku usaha
  - a. Bagaimana cara anda menjaga hubungan anda dengan pelanggan anda dan mempertahankan pelanggan?
  - b. Bagaimana anda memastikan pelanggan puas setelah berbelanja di toserba?
7. ***Revenue Streams***  
Mekanisme penetapan harga
  - a. Bagaimana cara bisnis anda menghasilkan peluang?
  - b. Apa saja produk yang anda jual?
  - c. Bagaimana cara anda dalam menentukan harga jual?*Revenue stream*

- d. Ketika transaksi jual beli cara apa yang dipakai oleh pelanggan anda dalam melakukan pembayaran?
8. **Key Resources**  
Sumber daya yang digunakan dalam menjalankan usaha
- a. Apa saja sumber daya utama yang harus anda miliki untuk menjalani bisnis anda?
  - b. Apa saja aset dalam wujud fisik/berwujud?
  - c. Sejauh mana anda bergantung kepada karyawan anda? Mayoritas mereka berasal dari mana? Apakah ada pelatihan terhadap karyawan yang anda tetapkan?
  - d. Dari manakah anda mendapatkan modal usaha ini? Digunakan untuk apa sajakah?
9. **Key Activities**  
Aktivitas utama yang dilakukan pelaku usaha
- a. Apa saja kegiatan yang anda lakukan untuk menciptakan *value proposition*?
  - b. Apa saja kegiatan yang anda lakukan dalam proses pemasaran?
  - c. Apakah menurut anda pengalaman pelanggan yang pernah membeli produk anda berpengaruh terhadap datangnya pelanggan-pelanggan yang baru?
10. **Key Partnership**  
Mitra kunci dan hubungan antar mitra
- a. Siapa saja yang menjadi mitra kerja anda dalam usaha ini?
  - b. Sampai sejauh mana manfaat yang anda peroleh dari kerjasama dengan mitra kerja?
  - c. Bagaimana cara anda menjaga hubungan dengan mitra kerja?
11. **Cost Structure**  
Biaya yang dikeluarkan untuk mengoperasikan usaha
- a. Apakah anda lebih memprioritaskan kualitas produk atau harga produk minimum?
  - b. Apa saja yang menjadi biaya tetap dari usaha anda?
  - c. Apa saja yang menjadi biaya variabel dari usaha anda?
  - d. Menurut anda kegiatan apa yang paling banyak membutuhkan biaya?
  - e. Berapa omset yang didapatkan dari usaha anda setiap tahunnya?

Pedoman Wawancara kepada Karyawan

1. **Customer Segment**
  - a. Apakah anda sebagai karyawan, mengetahui dengan segmentasi pelanggan yang dipilih oleh Toserba ABM?
  - b. Apakah menurut anda, Toserba ABM perlu memperluas segmentasi pelanggan dari yang sudah ada?
2. **Value Propositions**
  - a. Apakah anda mengetahui proposisi nilai apa saja yang diberikan Toserba ABM kepada pelanggan?

- b. Apa pendapat anda terkait proposisi nilai yang sudah diberikan kepada pelanggan?
- 3. **Channels**
  - a. Apa pendapat anda mengenai upaya yang sudah dilakukan Toserba ABM dalam menyampaikan produknya kepada pelanggan?
  - b. Apa peranan anda dalam Toserba ABM yang berhubungan dengan elemen saluran ini?
- 4. **Customer Relationship**
  - a. Apa peranan anda di antara mencari pelanggan, mempertahankan pelanggan, dan meningkatkan penjualan?
- 5. **Revenue Streams**
  - a. Bagaimana tingkat penjualan yang terjadi sepanjang yang anda ketahui?
- 6. **Key Resources**
  - a. Apakah ada pelatihan atau pengembangan yang didapatkan sebagai karyawan selama ini?
- 7. **Key Activities**
  - a. Apakah anda mengetahui tahapan proses jual beli yang terjadi?
  - b. Dalam setiap kegiatan utama yang terjadi, apa peranan anda?
- 8. **Key Partnership**
  - a. Siapa saja mitra kerja Toserba ABM yang anda ketahui?

Pedoman Wawancara kepada Konsumen

- 1. **Value Propositions**
  - a. Apakah anda sebagai konsumen merasa puas terhadap pelayanan Toserba ABM?
  - b. Menurut anda, nilai apa saja yang telah anda dapatkan baik dari sisi produk dan layanan yang diberikan Toserba ABM?
- 2. **Channels**
  - a. Darimana anda mengetahui mengenai informasi Toserba ABM?
  - b. Apakah saluran penjualan yang dilakukan Toserba ABM itu efektif?
- 3. **Customer Relationship**
  - a. Apakah anda mendapatkan perlakuan khusus sebagai konsumen?
- 4. **Key Activities**
  - a. Kegiatan apakah yang dapat menjadikan nilai tambah untuk toserba ABM?

**Lampiran 2**

**Dokumentasi Penelitian (1)**



Lokasi Penelitian



Pintu Masuk



Lantai 1 Toserba



Lantai 2 Toserba



Wawancara -  
informan key



Wawancara-  
karyawan

Dokumentasi Penelitian (2)



Wawancara-konsumen



Sampel produk elektronik



Sampel produk sembako



Sampel produk bahan makanan

### Lampiran 3

#### Gambaran Umum *Informan Key*

Gambaran yang merupakan informasi pengelola usaha secara umum, sebagai berikut:

No.	Nama	Alamat	Usia (Tahun)	Keterangan
1	Aman Hendrawan Masburi	Riverside Blok E-342	47	IT, Purchasing
2	Sulastris	Jalan Terusan Sudimoro Blok 2 / 7	48	Keuangan

Sumber : Data Primer yang diolah (2019)

#### Gambaran Umum Informan Pendukung

##### Identitas Informan

No.	Nama	Alamat	Usia (Tahun)	Keterangan
1	Vita Novianti	Jalan Candi Telaga Wangi 32 Malang	34	Karyawan
2	Sulistiyo	Jalan Terusan Sudimoro 2 Blok 2 Nomor 15	58	Karyawan
3	Nathania	Jalan Bunga Pinang Merah 2 no 26	23	Konsumen
4	Mauliani	Jalan Candi Bima no 23	21	Konsumen
5	Esty	Jalan Candi Bajang Ratu III no 20	21	Konsumen
6	Kastelia	Griya Permata Alam C8	22	Konsumen
7	Clarissa	Jalan Ikan Piranha no 16	22	Konsumen

Sumber : Data Primer yang diolah (2019)

## Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3M)

 **STIE MALANGKUÇEWARA**  
d/h. ABM School of Economics

Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2018  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2018

### Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2019/2020  
Nomor : 1103/BAAK/X/2019

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

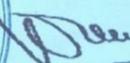
Nama : Drs. SUNARTO, Ak., MM., CA  
Sebagai : Dosen Pembimbing 1  
Nama : -  
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : ANTONIUS SETIAWAN WONGSO  
Nomor Pokok : A.2016.1.33608  
Skripsi yang diajukan  
Bidang Kajian : TEORI AKUNTANSI  
Pokok Bahasan : EARNING MANAGEMENT / MANAJEMEN LABA  
Tempat/Obyek : -  
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.  
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang  
Pada Tanggal : 04/10/2019  
Ketua Program Studi Akuntansi,

  
  
DR. R.R. WIDANARNI PUDJIASTUTI, Ak., MSI., CA, CPA  
NIK-P.3M : 202.710.246

Jalan Terusan Candi Kolosan  
Malang - Indonesia (65142)

Telp. 62 341 491813 (Hunting)  
Fax 62 341 495619

<http://www.stie-mce.ac.id>  
e-mail: [info@stie-mce.ac.id](mailto:info@stie-mce.ac.id)



# STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB.I s.d BAB. III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Oktober 2019			
Oktober 2019	I	Kons. Jurnal	/
	II	Acad -	/
	III	Kons Bab 1-3	/
Bulan : November 2019			
November 2019	I-III	-	/
		-	/
		-	/
Bulan : November 2019			
November 2019	I-III	-	/
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Drs. Sunarto, Ak. MM., CA

**Catatan:**

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kreteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

### Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2019/2020

Nomor : 1103/BAAK/X/2019

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkucewara Malang menetapkan :

Nama : Drs. SUNARTO, Ak., MM., CA  
Sebagai : Dosen Pembimbing 1  
Nama : -  
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : ANTONIUS SETIAWAN WONGSO  
Nomor Pokok : A.2016.1.33608  
Skripsi yang diajukan  
Bidang Kajian : MANAJEMEN STRATEGI  
Pokok Bahasan : SWOT  
Tempat/Obyek : TOSERBA ABM STIE MALANGKUÇEWARA

Judul Skripsi : ANALISIS PENERAPAN BUSINESS MODEL CANVAS  
PADA TOSERBA ABM STIE MALANGKUÇEWARA

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.  
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang  
Pada Tanggal : 02/01/2020  
Program Studi Akuntansi,



Dra. RR. WIDANARNI PUDJIASTUTI, Ak., MSi., CA, CPA  
NIK-P.3M : 202.710.246



# STIE Malangkuçęwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Desember 2019			
Desember 2019	iv-v	Kons Ase 10-V	/
	iv-v	-	/
	iv-v	-	/
	iv-v	-	/
Bulan : Januari 2020			
Januari 2020	iv-v	-	/
	iv-v	-	/
	iv-v	-	/
	iv-v	Ase	/
Bulan :			
Bulan :			
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Drs. Sunarto, AK. MM., CA

**Catatan:**

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan