ISSN 2798-0456 ISSN 2963-217X
Qonuni Jurnal Hukum dan Pengkajian Islam
Volume 04 Nomor 01 Tahun 2024

Pro Bono Lembaga Bantuan Hukum (LBH) XYZ and Partners : Analisis Pendekatan *Business Model Canvas* (BMC)

Achmad Napis Qurtubi,[1] Rusdi Hamka Lubis,[2]

[1] STAI Duta Bangsa, Kota Bekasi, Indonesia

[2] Universitas PTIQ Jakarta, Cilandak Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia

[1]achmadnapisq@gmail.com
rusdihamka@ptiq.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Business Model Canvas (BMC) at LBH XYZ and Partners, a legal aid organization affiliated with a leading private Islamic university in Indonesia. The LBH is committed to a social mission of providing pro bono legal services to underserved communities, particularly vulnerable groups. By adopting the BMC framework, the organization can map out key operational elements such as customer segments, value propositions, channels, customer relationships, and cost structures. The study's findings indicate that the application of BMC enables LBH to enhance its operational effectiveness and efficiency, particularly in identifying and serving the appropriate customer segments and in formulating a value proposition aligned with its social mission. However, challenges such as limited human resources with a deep understanding of BMC and the adaptation of this business model to a non-profit context need to be addressed. With proper training and model adjustments, BMC can be an effective tool for improving the performance of LBH, ensuring sustainability, and creating a more significant impact on society.

Keywords: *Participation; Women; 2024 General Election; Islamic Family Law; Feminism*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Business Model Canvas (BMC) di Lembaga Bantuan Hukum (LBH) XYZ and Partners, yang berafiliasi dengan salah satu universitas Islam swasta terkemuka di Indonesia. LBH ini memiliki misi sosial untuk menyediakan layanan hukum pro bono bagi masyarakat kurang mampu, khususnya mereka yang berada dalam kelompok rentan. Melalui adopsi BMC, LBH dapat memetakan elemen-elemen kunci operasionalnya, seperti segmen pelanggan, proposisi nilai, saluran, hubungan pelanggan, dan struktur biaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BMC memungkinkan LBH untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya, terutama dalam mengidentifikasi dan melayani segmen pelanggan yang tepat, serta dalam merumuskan proposisi nilai yang sesuai dengan misi sosialnya. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia yang memahami BMC dan adaptasi model bisnis ini dalam konteks lembaga non-profit perlu diatasi. Dengan pelatihan yang tepat dan penyesuaian model yang lebih spesifik, BMC dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kinerja LBH, memastikan keberlanjutan, dan memberikan dampak yang lebih besar bagi masyarakat.

Kata Kunci: *Business Model Canvas, Lembaga Bantuan Hukum, Pro Bono, Efektivitas Operasional, Lembaga Non-Profit*

Pendahuluan

Bantuan hukum merupakan salah satu aspek penting dalam sistem hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak masyarakat, terutama mereka yang tidak mampu membayar jasa penasihat hukum (Fitria & Rizanizarli, 2017). Bantuan hukum secara cuma-cuma (pro bono publico) telah menjadi fokus perhatian banyak penelitian karena pentingnya dalam memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang adil dan berimbang terhadap layanan hukum (Mortensen, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan Business Model Canvas (BMC) dalam lembaga bantuan hukum. BMC (Business Model Canvas) sendiri merupakan sebuah alat strategi manajemen yang didesain oleh Osterwalder (2005) yang membantu perusahaan untuk mengvisualisasikan, merancang, dan menganalisis model bisnis mereka. BMC terdiri dari 9 blok fundamental yang menjelaskan aspek-aspek inti dari proposisi nilai, infrastruktur, pelanggan, dan keuangan perusahaan. Dengan menggunakan BMC, organisasi dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang model bisnis mereka secara keseluruhan, mengidentifikasi area untuk perbaikan, dan mengembangkan strategi baru untuk pertumbuhan.

Blok-blok BMC ini sendiri meliputi pelanggan Segmen, Proposisi Nilai, Saluran, Hubungan Pelanggan, Arus Pendapatan, Aktivitas Utama, Sumber Utama, Kemitraan Utama, dan Struktur Biaya (Trindafkov, 2024). Setiap blok harus diisi dengan data yang akurat dan diperiksa secara teratur untuk memastikan bahwa model bisnis masih akurat. BMC juga memungkinkan kolaborasi yang kuat dan menghilangkan silo, serta memfasilitasi diskusi yang efektif antara tim, investor, mitra, pelanggan, dan stakeholders lainnya.

BMC memiliki beberapa kelebihan, seperti memberikan gambaran komprehensif model bisnis dalam format visual yang mudah dipahami dan diartikulasikan. Selain itu, BMC memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan (SWOT) model bisnis mereka (Osterwalder, 2005). Namun, penggunaan BMC juga memiliki beberapa kelemahan, seperti memerlukan pengetahuan awal tentang konsep dan terminologi model bisnis, serta oversimplifikasi kompleksitas operasional perusahaan (Fredriksson, 2018). Namun, kelebihan utama BMC adalah kemudahan penggunaannya dan kemampuan untuk mempercepat proses analisis kekuatan dan kelemahan bisnis, serta memfasilitasi diskusi yang efektif antara tim, investor, mitra, pelanggan, dan stakeholders lainnya.

Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan bantuan hukum dapat ditingkatkan dengan menggunakan BMC, serta efektivitasnya dalam meningkatkan strategi dan manajemen lembaga bantuan hukum (LBH).

Analisis penggunaan BMC dalam lembaga bantuan hukum merupakan tujuan utama penelitian ini untuk mengetahui efektivitas BMC dalam meningkatkan strategi dan manajemen lembaga bantuan hukum, serta mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan implementasi BMC di LBH. Metode penelitian ini melibatkan survei dan wawancara dengan pengurus dan staf lembaga bantuan hukum, serta dokumentasi strategi dan kegiatan lembaga bantuan hukum (Fritscher & Pigneur, 2014). Analisis data akan dilakukan untuk membuat model BMC dan mengidentifikasi elemen-elemen BMC yang relevan dengan LBH.

Kontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas LBH dengan menggunakan BMC menjadi sebuah harapan akhir dari penelitian in. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dalam pengembangan strategi dan manajemen lembaga bantuan hukum, serta memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan informasi dan keilmuan hukum. Kerangka penelitian ini meliputi literatur review, pengumpulan data, analisis data, validasi dan pengujian, serta hasil penelitian. Kerangka ini dirancang untuk memberikan gambaran yang jelas tentang proses dan tujuan penelitian.

Lembaga bantuan hukum memiliki peran penting dalam memberikan bantuan hukum secara cuma-cuma kepada masyarakat miskin. Bantuan hukum ini dapat berupa konsultasi hukum, penulisan dokumen hukum, dan bantuan untuk memperoleh layanan advokat. Business Model Canvas (BMC) adalah alat yang digunakan untuk menganalisis dan mengembangkan model bisnis. BMC dapat membantu lembaga bantuan hukum dalam menentukan strategi dan manajemen yang efektif, serta mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan implementasi.

Implementasi BMC di lembaga bantuan hukum memerlukan kebutuhan yang spesifik, seperti sumber daya manusia yang kompeten dan anggaran yang cukup. Tantangan implementasi BMC dapat berupa kesadaran dan pendidikan masyarakat, serta minimnya sumber daya.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami fenomena yang kompleks dan mendalam melalui pengumpulan data yang intensif dan analisis yang mendalam (Dreher & Santos, 2017; Suddick et al., 2020). Fenomenologi merupakan pendekatan yang tepat untuk memahami pengalaman subjektif dan makna yang terkait dengan fenomena yang diteliti (Dreher & Santos, 2017).

Dalam metode penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui survei dan wawancara dengan pengurus dan staf lembaga bantuan hukum. Survei digunakan untuk

mengumpulkan informasi umum tentang penggunaan BMC dalam lembaga bantuan hukum, sedangkan wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi yang rinci dan mendalam tentang pengalaman dan pandangan mereka tentang BMC. Selain itu, dokumentasi strategi dan kegiatan lembaga bantuan hukum juga dilakukan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif (Sugiyono, 2017).

Analisis data dilakukan secara tematik, yaitu dengan mengidentifikasi tema-tema yang muncul dari data yang dikumpulkan. Tema-tema ini kemudian digunakan untuk mengembangkan teori yang lebih komprehensif tentang penggunaan BMC dalam lembaga bantuan hukum. Selain itu, Osterwalder & Pigneur (2012)membuat model BMC untuk lembaga bantuan hukum dan mengidentifikasi elemen-elemen BMC yang relevan seperti Customer Segment, Value Proposition, Channels, Customer Relationship, Key Activities, Key Resources, Key Partnership, Revenue Streams, Cost Structure, Mission, dan Impact.

Validasi data dilakukan melalui konsultasi dengan ahli dan pengurus lembaga bantuan hukum untuk memastikan akurasi dan keabsahan data. Pengujian hipotesis tentang efektivitas BMC dalam meningkatkan strategi dan manajemen lembaga bantuan hukum juga dilakukan untuk mengetahui apakah penggunaan BMC dapat meningkatkan efektivitas operasional dan strategis lembaga bantuan hukum (Braun & Clarke, 2006).

Literatur Review

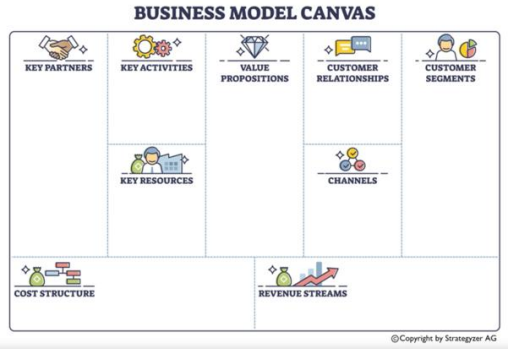
Business Model Canvas (BMC) adalah sebuah alat strategi manajemen yang membantu perusahaan untuk mengvisualisasikan, merancang, dan menganalisis model bisnis mereka. BMC terdiri dari 9 blok fundamental yang menjelaskan aspek-aspek inti dari proposisi nilai, infrastruktur, pelanggan, dan keuangan perusahaan. Konsep model bisnis tergolong sesuatu yang baru. Istilah ini muncul dalam jurnal akademik di tahun 1957 dan pertama kali digunakan sebagai judul dari sebuah jurnal (Amit & Zott, 2001). BMC dirancang untuk menjelaskan hubungan sembilan elemen model bisnis yang saling terkait, seperti pelanggan, proposisi nilai, saluran, hubungan pelanggan, arus pendapatan, sumber utama, aktivitas utama, kemitraan utama, dan struktur biaya (Osterwalder, 2005).

BMC juga dapat digunakan dalam lembaga sosial dan non-profit. Bimo ari BPL Foundation menganjurkan agar Lembaga Bantuan Hukum (LBH) menggunakan BMC untuk membangun layanan hukum yang lebih efektif (Bplfoundation, 2017). Penggunaan BMC dalam konteks ini membantu dalam menentukan siapa penerima manfaat, apa dan bagaimana cara kantor LBH menyelesaikan masalah yang dihadapi penerima manfaat, serta

bagaimana pesan tersebut sampai pada penerima manfaat.

Analisis teori dan konsep dasar BMC sangat penting dalam memahami penggunaan BMC dalam lembaga bantuan hukum. Teori ini membantu dalam memahami hubungan antara elemen-elemen BMC dan bagaimana mereka saling terkait dalam menciptakan model bisnis yang efektif . Dengan demikian, perusahaan dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang model bisnis mereka secara keseluruhan. BMC dapat digunakan untuk semua lini bisnis tanpa terbatas sektor usahanya. BMC sangat membantu untuk mempercepat proses analisis kekuatan dan kelemahan bisnis. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan, maka analisis kebutuhan dan profit dapat dilakukan dengan cepat dan efektif. Penerapan BMC dalam lembaga bantuan hukum dapat membantu dalam meningkatkan efektivitas layanan hukum. Dengan membuat model BMC, lembaga bantuan hukum dapat mengidentifikasi elemen-elemen yang relevan seperti Customer Segment, Value Proposition, Channels, Customer Relationship, Key Activities, Key Resources, Key Partnership, Revenue Streams, Cost Structure, Mission, dan Impact.

Validasi data melalui konsultasi dengan ahli dan pengurus lembaga bantuan hukum sangat penting untuk memastikan akurasi dan keabsahan data. Pengujian hipotesis tentang efektivitas BMC dalam meningkatkan strategi dan manajemen lembaga bantuan hukum juga dilakukan untuk mengetahui apakah penggunaan BMC dapat meningkatkan efektivitas operasional dan strategis lembaga bantuan hukum (Braun & Clarke, 2023).



Gambar 1: BMC Template by Strategyzer AG Www.score.org (2024)

Relasi Pro Bono Publico dan Hukum Islam

Pro Bono Publico, atau bantuan hukum pro bono, memiliki kaitan yang erat dengan nilai-nilai keadilan dan bantuan sosial yang diutamakan dalam Islam. Ayat-ayat Al-Quran dan Hadits sering digunakan sebagai landasan hukum untuk memperkuat pentingnya bantuan hukum bagi mereka yang tidak mampu. Misalnya, dalam QS. al-Nisâ' ayat 35,

وَاِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوْا
حَكَمًا مِّنْ اَهْلِهٖ وَحَكَمًا مِّنْ اَهْلِهَا ۚ اِنْ
يُّرِيْدَآ اِصْلَاحًا يُّوَفِّقِ اللّٰهُ بَيْنَهُمَا ۗاِنَّ اللّٰهَ
كَانَ عَلِيْمًا خَبِيْرًا

"Dan jika kamu khawatir terjadi persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang juru damai dari keluarga laki-laki dan seorang juru damai dari keluarga perempuan. Jika keduanya (juru damai itu) bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami-istri itu. Sungguh, Allah Mahateliti, Maha Mengenal".

Pada ayat di atas, Allah SWT mengajarkan pentingnya penyelesaian persengketaan antara suami dan istri dengan bantuan hakam dari keluarga laki-laki dan perempuan. Ayat ini menunjukkan bahwa penyelesaian masalah hukum harus dilakukan dengan adil dan transparan, yang merupakan prinsip dasar dalam penegakan hukum Islam.

Selain itu, Hadits yang menceritakan tentang penyelesaian persengketaan antara suami dan istri dengan bantuan hukum juga menekankan pentingnya keadilan dan persamaan hak dalam penegakan hukum.

إذا وسد الأمر إلى غير أهله فانتظر الساعة (رواه البخاري)

Artinya: "*Apabila urusan diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah kiamat*"

Dalam konteks ini, Nabi Muhammad SAW sedang berbicara kepada sekelompok orang tentang pentingnya menjaga keahlian dalam pengurusan. Ketika seorang Arab datang dan bertanya tentang kiamat, Nabi SAW melanjutkan ceramahnya. Setelah selesai berbicara, sebagian orang yang mendengar ceramah tersebut berkata bahwa mereka telah mendengar apa yang dikatakan Nabi SAW, tetapi mereka tidak setuju dengan apa yang dikatakan. Sebagian lainnya mengatakan bahwa mereka tidak mendengar apa yang dikatakan Nabi SAW.

Nabi SAW kemudian bertanya, "Apa yang kamu lakukan jika urusan diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya?" Mereka menjawab, "Bagaimana urusan itu hilang?" Nabi SAW menjawab, "Apabila urusan diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah kiamat." Dengan demikian, Nabi SAW menekankan bahwa menyerahkan urusan kepada orang yang tidak ahli akan menyebabkan kehancuran, yang merupakan tanda kiamat.

Hadits ini menekankan pentingnya menjaga keahlian dan kompetensi dalam pengurusan dan penyelesaian perkara hukum. Menyerahkan urusan kepada orang yang tidak ahli akan mengakibatkan kehancuran, yang merupakan tanda kiamat. Dengan demikian, hadits ini menjadi landasan moral dan etis bagi para profesional hukum untuk selalu menjaga keahlian dan kompetensi dalam pekerjaan mereka

Dalam konteks Pro Bono Publico, prinsip-prinsip keadilan dan bantuan sosial ini sangat relevan. Bantuan hukum pro bono dilakukan untuk kepentingan umum atau pihak yang tidak mampu tanpa dipungut biaya (Putri, 2022), yang sesuai

dengan nilai-nilai keadilan dan bantuan sosial yang diutamakan dalam Islam. Oleh karena itu, bantuan hukum pro bono dapat dianggap sebagai bentuk ibadah horizontal yang memperkuat hubungan sosial dan keadilan dalam masyarakat

Gambaran Umum BMC dalam Lembaga Bantuan Hukum

Lembaga Bantuan Hukum (LBH) XYZ and Partners, yang terafiliasi dengan salah satu universitas Islam swasta terkemuka di Indonesia, memainkan peran penting dalam menyediakan layanan hukum bagi masyarakat yang membutuhkan. Lembaga ini memiliki misi sosial untuk memastikan bahwa masyarakat, terutama mereka yang kurang mampu, memiliki akses yang adil terhadap keadilan hukum. LBH ini telah banyak membantu masyarakat melalui layanan hukum pro bono, seperti konsultasi hukum, penulisan dokumen, dan pendampingan hukum. Berbagai upaya ini menjadikan lembaga ini sebagai salah satu entitas yang diandalkan oleh masyarakat, khususnya di kalangan komunitas yang lebih rentan.

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya, LBH ini mengadopsi Business Model Canvas (BMC) sebagai alat untuk merancang dan menganalisis model bisnisnya. BMC adalah kerangka kerja strategis lembaga ini untuk memetakan elemen-elemen kunci operasional, seperti segmen pelanggan (penerima manfaat), proposisi nilai, saluran, hubungan pelanggan, dan struktur biaya. Dengan menggunakan BMC, LBH dapat memahami bagaimana setiap elemen saling berhubungan dan bagaimana mereka dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan organisasi. Penerapan BMC di LBH XYZ and Partners bukan hanya membantu dalam merumuskan strategi yang lebih baik, tetapi juga memungkinkan lembaga untuk tetap fokus pada misinya tanpa kehilangan arah.

Salah satu elemen kunci yang diidentifikasi melalui BMC adalah proposisi nilai, yang dalam konteks LBH ini adalah layanan hukum pro bono yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mengutamakan nilai sosial dan keadilan, LBH ini berusaha untuk memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang status ekonomi, memiliki akses terhadap layanan hukum yang berkualitas. Selain itu, segmen pelanggan LBH ini mencakup masyarakat miskin dan kelompok rentan lainnya yang seringkali tidak mampu membayar jasa hukum. Melalui pendekatan BMC, LBH dapat lebih baik memahami kebutuhan segmen ini dan merancang layanan yang lebih relevan dan efektif.

Sumber Pembiayaan dan Pengelolaan Dana Operasional

Pembiayaan operasional LBH XYZ and Partners didukung oleh dana yang berasal dari penghimpunan zakat, infak, dan sedekah yang dikelola oleh berbagai

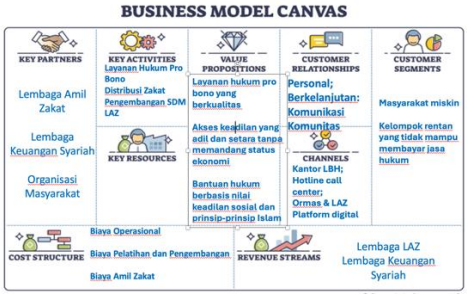
lembaga zakat terkemuka. Dana ini juga diperoleh dari lembaga keuangan syariah seperti bank syariah dan koperasi syariah, yang menyalurkan dana sosial mereka untuk mendukung program-program bantuan hukum. Sistem pendanaan ini memungkinkan LBH untuk beroperasi secara mandiri, tanpa bergantung pada pendanaan komersial, yang dapat mengganggu fokus lembaga pada misinya. Pendekatan ini mencerminkan komitmen LBH terhadap prinsip-prinsip keadilan sosial dan pemberdayaan masyarakat.

Pendanaan berbasis zakat dan infak ini dikelola secara transparan dan akuntabel, dengan penekanan pada efektivitas penggunaan dana dalam menyediakan layanan hukum. Dana yang dihimpun tidak hanya digunakan untuk membiayai operasional harian LBH, tetapi juga untuk mendukung pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, sehingga layanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan. Dengan demikian, LBH dapat terus berkontribusi secara signifikan dalam membantu masyarakat yang membutuhkan, sementara tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam pengelolaan keuangan.

Efektivitas Penggunaan BMC dalam Meningkatkan Strategi dan Manajemen

Penerapan BMC dalam operasional LBH XYZ and Partners telah terbukti memberikan berbagai manfaat. BMC memungkinkan LBH untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang model bisnisnya, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta mengembangkan strategi yang lebih terarah. Misalnya, melalui analisis BMC, LBH dapat lebih jelas dalam menentukan segmen pelanggan yang menjadi prioritas utama, seperti masyarakat miskin dan kelompok rentan lainnya. Selain itu, BMC membantu LBH dalam merumuskan proposisi nilai yang lebih jelas dan kuat, yang berfokus pada pemberian layanan hukum pro bono yang efektif dan efisien.

Namun, penerapan BMC juga tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki pemahaman mendalam tentang konsep dan penerapan BMC. Selain itu, adaptasi BMC ke dalam konteks lembaga sosial seperti LBH memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel dan kontekstual, mengingat model bisnis yang digunakan berbeda dengan model bisnis komersial pada umumnya. Meskipun demikian, dengan pelatihan yang tepat dan dukungan dari pihak-pihak terkait, tantangan ini dapat diatasi, dan BMC dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam meningkatkan kinerja LBH.



Gambar 2: BMC Hasil Analisis by Strategyzer AG Www.score.org (2024)

Kesimpulan

Penelitian mengenai penerapan Business Model Canvas (BMC) di Lembaga Bantuan Hukum (LBH) XYZ and Partners bertujuan untuk memahami bagaimana struktur bisnis ini dapat meningkatkan efektivitas dan kinerja lembaga. LBH XYZ and Partners, yang berafiliasi dengan sebuah universitas Islam swasta terkemuka di Indonesia, memiliki fokus utama untuk menyediakan layanan hukum pro bono bagi masyarakat kurang mampu. Dengan demikian, segmen pelanggan utama dari LBH ini adalah kelompok masyarakat miskin, rentan, dan mereka yang tidak mampu membayar jasa hukum. Fokus segmen ini mencerminkan komitmen LBH dalam memastikan bahwa setiap individu, terlepas dari kondisi ekonomi mereka, memiliki akses terhadap keadilan.

Dalam hal Value Proposition, LBH XYZ and Partners menawarkan layanan hukum pro bono yang menekankan pada keadilan sosial dan pemberdayaan masyarakat. Layanan ini tidak hanya mencakup konsultasi hukum dan pendampingan dalam proses hukum, tetapi juga pendidikan hukum bagi masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran hukum dan memberdayakan mereka dalam menghadapi masalah hukum. Nilai yang diusung oleh LBH ini jelas memberikan dampak signifikan dalam mengurangi kesenjangan akses terhadap keadilan.

LBH XYZ and Partners menggunakan berbagai Channels untuk menjangkau dan melayani pelanggan mereka. Saluran utama mencakup kantor-kantor cabang LBH, kolaborasi dengan lembaga sosial, dan kegiatan komunitas yang memungkinkan mereka untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, penggunaan saluran digital seperti website dan media sosial juga dioptimalkan untuk memperluas jangkauan layanan dan mempermudah akses masyarakat terhadap bantuan hukum.

Hubungan yang dibangun dengan pelanggan, atau Customer Relationships, dijaga dengan pendekatan yang personal dan empatik. LBH XYZ and Partners berusaha memahami kebutuhan spesifik dari setiap klien dan memberikan layanan yang sesuai dengan kondisi mereka. Hubungan yang berkelanjutan juga dipelihara melalui follow-up kasus dan layanan hukum yang berkesinambungan, yang memastikan bahwa setiap klien merasa didampingi dan didukung dalam jangka panjang.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan BMC di LBH XYZ and Partners berhasil memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang operasional dan strategi lembaga. Meski demikian, beberapa tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia yang memahami BMC dan penyesuaian

model bisnis ini dalam konteks lembaga non-profit perlu diatasi. Dengan pelatihan yang tepat dan adaptasi model yang spesifik untuk lembaga sosial, BMC dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kinerja LBH, memastikan keberlanjutan, dan memberikan dampak yang lebih besar bagi masyarakat.

Rekomenasi hasil penelitian

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan BMC di LBH XYZ and Partners. Pertama, LBH disarankan untuk terus memperkuat kapasitas sumber daya manusia, terutama dalam pemahaman dan penerapan BMC. Pelatihan dan workshop dapat diadakan secara rutin untuk memastikan bahwa seluruh staf LBH memahami bagaimana BMC dapat digunakan untuk meningkatkan strategi dan operasional lembaga. Selain itu, perlu ada upaya untuk memperkuat kemitraan dengan lembaga zakat dan keuangan syariah, yang merupakan sumber utama pendanaan LBH.

Selain itu, penelitian ini juga menyarankan pengembangan model BMC yang lebih spesifik untuk lembaga non-profit seperti LBH. Model BMC yang digunakan saat ini mungkin perlu disesuaikan dengan karakteristik lembaga sosial yang berfokus pada misi sosial daripada profitabilitas. Dengan demikian, LBH dapat lebih efektif dalam merumuskan strategi dan operasional yang sejalan dengan misinya, serta dalam mengidentifikasi dan mengatasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi BMC. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi LBH lain dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan mereka.

Referensi

Amit, R., & Zott, C. (2001). Value creation in e-business. *Strategic Management Journal 22.6-7 (2001): .*, *22*(6–7), 493–520. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smj.187

Bplfoundation. (2017). *Tips Membangun Layanan Hukum Non Profit*. LBH TAFT Diponegoro. https://bplfoundation.or.id/2017/05/30/tips-membangun-layanan-hukum-non-profit/

Braun, V., & Clarke, V. (2023). Toward good practice in thematic analysis: Avoiding common problems and be(com)ing a knowing researcher. *International Journal of Transgender Health*, *24*(1), 1–6. https://doi.org/10.1080/26895269.2022.2129597

Dreher, J., & Santos, H. (2017). Sociology and Phenomenology. *Civitas - Revista de Ciências Sociais*, *17*(3), 385. https://doi.org/10.15448/1984-7289.2017.3.29429

Fitria, & Rizanizarli. (2017). Pemberian Bantuan Hukum Kepada Masyarakat Miskin Dalam Perkara Pidana (Suatu Penelitian di Kabupaten Pidie). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Pidana*, *1*(1), 23–33.

Fredriksson, J. J. (2018). *How Can Health Care Organizations Create Value? : Business Model Explorations* [Dissertation]. Karolinska Institutet (Sweden).

Fritscher, B., & Pigneur, Y. (2014). Visualizing Business Model Evolution with the Business Model Canvas: Concept and Tool. *2014 IEEE 16th Conference on Business Informatics*, 151–158. https://doi.org/10.1109/CBI.2014.9

Mortensen, N. (2023). Pro Bono Publico. *The Bulletin of the Royal College of Surgeons of England*, *105*(4), 151–151. https://doi.org/10.1308/rcsbull.2023.54

Osterwalder, A. (2005). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*. John Wiley & Sons.

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2012). Business Model Generation. *Kybernetes*, *41*(5/6), 823–824. https://doi.org/10.1108/03684921211261761

Putri, H. R. (2022). Implementation of Free Legal Aid (Pro Bono) for the Poor in Indonesia. *The Digest: Journal of Jurisprudence and Legisprudence*, *3*(2), 173–202. https://doi.org/10.15294/digest.v3i2.66012

Suddick, K. M., Cross, V., Vuoskoski, P., Galvin, K. T., & Stew, G. (2020). The Work of Hermeneutic Phenomenology. *International Journal of Qualitative Methods*, *19*, 160940692094760. https://doi.org/10.1177/1609406920947600

Sugiyono. (2017). *Quantitative, Qualitative, and R&D Research Methods*. CV Alfabeta.

Trindafkov, A. (2024). *Limitations of Traditional Business Modeling: A Dynamic Approach to the BMC* [Thesis]. University of Twente.

Www.score.org. (2024). *Template: Business Model Canvas*. https://www.score.org/resource/template/template-business-model-canvas