

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
INTISARI .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Lingkungan Eksternal.....	1
1.2 Latar Belakang Lingkungan Internal.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian .....	16
1.6 Batasan Penelitian.....	16
1.7 Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>18</b>
2.1 Model Bisnis.....	18
2.1.1 Definisi Model Bisnis. ....	18
2.1.2 Kanvas Model Bisnis.....	20
2.1.3 Peta Empati.....	22
2.1.4 <i>Multi-Sided Platform</i> .....	24
2.1.5 <i>Freemium Platform</i> .....	26
2.2 Industri Pariwisata.....	27
2.2.1 Definisi Pariwisata.....	27

2.2.2 Pendidikan Pariwisata dan Perhotelan.....	29
2.3 <i>Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA-TP)</i> ...	31
2.4 Multimedia dan Pembelajaran.....	33
2.4.1 Multimedia.....	33
2.4.2 Pembelajaran Multimedia.....	35
2.4.3 <i>e-learning, MOOCs (Massive Open Online Courses), Blended Learning</i> ..	36
2.4.4 <i>Platform Learning Management System (LMS)</i> .....	38
2.4.5 <i>Blogging Platform</i> .....	39
2.5 <i>e-marketplace</i> .....	40
2.6 <i>Design Thinking</i> .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Desain Penelitian.....	42
3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.3 Teknik Analisis Data.....	50
<b>BAB IV STRATEGI DAN RENCANA.....</b>	<b>52</b>
4.1 Analisis Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Wawancara Responden Potensial.....	52
4.1.2 Persona Responden Potensial.....	54
4.2 Peta Empati.....	55
4.2.1 Apa yang dilihat.....	55
4.2.2 Apa yang didengar.....	58
4.2.3 Apa yang dipikirkan dan dirasakan.....	60
4.2.4 Apa yang dikatakan dan dilakukan.....	61
4.2.5 Apa permasalahan yang mereka hadapi.....	63
4.2.6 Apa manfaat dan harapan yang mereka inginkan.....	67

4.3	Kanvas Model Bisnis awal yang belum tervalidasi.....	70
4.4	Elemen Kanvas Model Bisnis Tervalidasi.....	73
4.4.1	Segmen Pelanggan.....	73
4.4.2	Proposisi Nilai.....	77
4.4.3	Saluran.....	82
4.4.4	Hubungan Pelanggan.....	84
4.4.5	Arus Pendapatan.....	84
4.4.6	Sumber Daya Utama/Kunci.....	86
4.4.7	Aktivitas Kunci.....	87
4.4.8	Mitra Kunci.....	88
4.4.9	Struktur Biaya.....	90
	<b>BAB V RENCANA AKSI .....</b>	<b>92</b>
5.1	Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan .....	92
5.2	Ukuran Kinerja .....	96
5.2.1	Waktu.....	97
5.2.2	Sumber Daya Manusia.....	97
5.2.3	Biaya.....	99
5.3	<i>Exit Strategy</i> .....	103
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>117</b>