

## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Lingkungan Eksternal.....	1
1.2 Lingkungan Internal .....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Industri Pariwisata Haji dan umrah .....	15
2.2 Platform Multi-sisi ( <i>Multi-Sided Platform</i> ).....	19
2.3 Pemasaran Afiliasi.....	25
2.4 Peta Empati.....	30
2.5 Analisis Kelayakan Keuangan.....	33
2.5.1 <i>Net Present Value</i> (NPV).....	33
2.5.2 <i>Internal Rate of Return</i> (IRR) .....	34
2.5.3 <i>Payback Period</i> .....	35



BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Unit Analisis .....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.4 Instrumen Penelitian.....	40
3.4.1 Panduan Observasi .....	40
3.4.2 Pertanyaan Wawancara.....	41
3.5 Metode Analisis Data .....	48
3.5.1 Analisis Konten .....	48
3.5.2 Analisis Kelayakan Bisnis.....	49
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA .....	51
4.1 Hasil Obervasi .....	52
4.2 Peta Empati Pelanggan.....	59
4.2.1 Apa yang Dilihat oleh Pelanggan .....	60
4.2.2 Apa yang Didengar oleh Pelanggan .....	63
4.2.3 Apa yang Dipikirkan dan Dirasakan oleh Pelanggan.....	65
4.2.4 Apa yang Dikatakan dan Dilakukan oleh Pelanggan .....	67
4.2.5 Apa yang Apa yang menjadi Kekhawatiran pelanggan.....	69
4.2.6 Apa Keuntungan yang Diperoleh Pelanggan.....	72
4.3 Arsitektur <i>Website</i> yang Akan Dikembangkan .....	75
4.4 Fitur Afiliator.....	77
4.5 Model Bisnis Easy Umrah.....	79
4.5.1 Segmen Pelanggan .....	80
4.5.2 Proporsi Nilai .....	80
4.5.3 Saluran.....	82
4.5.4 Hubungan Pelanggan.....	83
4.5.5 Sumber Daya Utama .....	85
4.5.6 Kemitraan Utama .....	86
4.5.7 Kegiatan Utama.....	88
4.5.8 Struktur Biaya.....	90



4.5.9 Aliran Pendapatan.....	92
4.6 Analisis Kelayakan Keuangan.....	94
4.6.1 Analisis Kelayakan Skenario Normal.....	95
4.6.2 Analisis Kelayakan Optimis .....	97
4.6.3 Analisis Kelayakan Pesimis.....	98
4.6.4 Analisis NPV, IRR, dan PP .....	99
4.7 Gambaran Proses Operasional dan Desain Platform Easy Umrah.....	101
BAB V RENCANA AKSI.....	104
5.1 Matriks Kegiatan .....	104
5.1.1 Tahap Persiapan.....	105
5.1.2 Tahap Pelaksanaan.....	106
5.1.3 Tahap Evaluasi.....	106
5.2 Penanggung Jawab .....	107
5.3 Ukuran Kinerja .....	108
5.3.1 Aspek Sumber Daya Finansial .....	108
5.3.2 Aspek Non-Finansial .....	109
5.4 Mitigasi Risiko .....	109
5.5 Strategi Keluar.....	111
DAFTAR PUSTAKA .....	112
LAMPIRAN.....	117



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Aduan PPIU .....	4
Tabel 1.2 Perbandingan Platform Multi-sisi Penyedia Layanan umrah.....	8
Tabel 2.1 Lima Pola Model Bisnis.....	22
Tabel 2.2 Jenis Platform Multi-sisi menurut Petroni .....	23
Tabel 2.3 Jenis Platform Multi-sisi menurut Julian .....	23
Tabel 2.4 Teori Besar Pemasaran Afiliasi .....	26
Tabel 2.5 Komponen Peta Empati.....	32
Tabel 3.1 Rangkuman Kebutuhan Data Penelitian .....	38
Tabel 3.2 Narasumber Wawancara.....	39
Tabel 3.3 Daftar Panduan Observasi.....	41
Tabel 3.4 Daftar Pertanyaan Wawancara Calon Pembeli.....	41
Tabel 3.5 Daftar Pertanyaan Wawancara Calon Penjual.....	43
Tabel 3.6 Daftar Pertanyaan Pengembang Web .....	45
Tabel 3.7 Daftar Pertanyaan Afiliator .....	47
Tabel 4.1 Hasil Observasi Muslim101.id.....	53
Tabel 4.2 Observasi Freshnel.id.....	55
Tabel 4.3 Observasi Namira.travel.....	57
Tabel 4.4 Data Narasumber.....	60
Tabel 4.5 Struktur Biaya Awal .....	90
Tabel 4.6 Struktur Biaya Tetap.....	91
Tabel 4.7 Struktur Biaya Overhead.....	92
Tabel 4.8 Proyeksi Pendapatan .....	93
Tabel 4.9 Proyeksi Pendapatan .....	95
Tabel 4.10 Proyeksi Arus Kas Normal.....	95
Tabel 4.11 Proyeksi Arus Kas Optimis .....	97
Tabel 4.12 Proyeksi Arus Kas Pesimis.....	98
Tabel 4.13 Analisis NPV, IRR dan PP .....	99
Tabel 5.1 Linimasa Kegiatan Easy Umrah.....	105
Tabel 5.2 Jabatan dan Tanggung Jawab Karyawan Easy Umrah.....	107
Tabel 5.3 Mitigasi Risiko .....	110



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Agama 2024.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Jemaah Umrah Tahun 2024 .....	2
Gambar 2.1 Bisnis Model Kanvas .....	20
Gambar 2.2 Peta Empati .....	31
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Muslim101.id.....	53
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Freshnel.id.....	55
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Namira.travel .....	57
Gambar 4.4 Peta Empati Calon Pelanggan Pembeli .....	74
Gambar 4.5 Peta Empati Calon Pelanggan Penjual .....	74
Gambar 4.6 Bisnis Model Kanvas .....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Agen biro umrah .....	117
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Pemilik biro umrah yang tergabung dalam Platform Multi-sisi Pesaing.....	138
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Pemilik biro umrah yang Memiliki Agen .....	151
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Calon Pelanggan Pembeli Potensial .....	165
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Calon Pelanggan Pembeli Potensial .....	169
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Calon Pelanggan Pembeli Potensial .....	174
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Calon Pelanggan Pembeli Potensial .....	178
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Calon Pelanggan Pembeli Potensial .....	181
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Pengembang Web.....	184
Lampiran 10 Transkrip Wawancara dengan Afiliator .....	188