

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Penyertaan Keaslian Tulisan..... | iii |
| Kata Pengantar | iv |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel | viii |
| Daftar Gambar | ix |
| Daftar Lampiran..... | x |
| Intisari | xi |
| <i>Abstract</i> | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1 Hotel | 7 |
| 2.1.1 Definisi Hotel | 7 |
| 2.1.2 Fasilitas Hotel | 7 |
| 2.1.3 Pendapatan Hotel | 8 |
| 2.2 Jasa | 8 |
| 2.2.1 Karakteristik Jasa | 9 |
| 2.3 Pelayanan | 9 |
| 2.4 MICE..... | 10 |
| 2.4.1 Bentuk Kegiatan MICE | 10 |
| 2.4.2 Segmentasi Penyelenggaraan MICE | 11 |
| 2.5 <i>Capital Budgeting</i> | 11 |
| 2.5.1 <i>Net Present Value</i> (NPV) | 11 |
| 2.5.2 <i>Internal Rate of Return</i> (IRR) | 11 |
| 2.5.3 <i>Profitability Index</i> (PI) | 12 |
| 2.5.4 <i>Payback Period</i> (PP) | 12 |
| 2.6 Model Bisnis | 12 |
| 2.6.1 Definisi Model Bisnis | 12 |
| 2.6.2 Manfaat Model Bisnis | 13 |



| | |
|--|-----------|
| 2.7 Elemen/Komponen dalam Model Bisnis | 13 |
| 2.7.1 Segmen Pelanggan (<i>Customer Segments</i>)..... | 14 |
| 2.7.2 Proposisi Nilai (<i>Value Propositions</i>) | 14 |
| 2.7.3 Saluran Perantara (<i>Channels</i>) | 15 |
| 2.7.4 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationships</i>) | 16 |
| 2.7.5 Sumber Pendapatan (<i>Revenue Streams</i>) | 16 |
| 2.7.6 Sumber Daya Utama (<i>Key Resources</i>) | 17 |
| 2.7.7 Aktivitas Kunci (<i>Key Activities</i>) | 18 |
| 2.7.8 Kunci Kemitraan (<i>Key Partnerships</i>) | 18 |
| 2.7.9 Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>) | 19 |
| 2.8 Peta Empati | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 21 |
| 3.1 Level Analisis | 21 |
| 3.2 Sumber dan Metode Penelitian | 21 |
| 3.3 Teknik Analisis Data..... | 23 |
| BAB IV STRATEGI DAN RENCANA | 24 |
| 4.1 Model Bisnis Hotel Platinum Adisucipto | 24 |
| 4.1.1 Segmen Pelanggan (<i>Customer Segments</i>) | 26 |
| 4.1.2 Proposisi Nilai (<i>Value Propositions</i>) | 27 |
| 4.1.3 Saluran Perantara (<i>Channels</i>) | 29 |
| 4.1.4 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationships</i>) | 29 |
| 4.1.5 Sumber Pendapatan (<i>Revenue Streams</i>) | 31 |
| 4.1.6 Sumber Daya Utama (<i>Key Resources</i>) | 32 |
| 4.1.7 Aktivitas Kunci (<i>Key Activities</i>) | 33 |
| 4.1.8 Kunci Kemitraan (<i>Key Partnerships</i>) | 34 |
| 4.1.9 Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>) | 35 |
| 4.2 Peta Empati | 36 |
| 4.2.1 Apa yang Manajemen Lihat | 38 |
| 4.2.2 Apa yang Manajemen Dengar | 38 |
| 4.2.3 Apa yang Manajemen Pikirkan dan Rasakan | 39 |
| 4.2.4 Apa yang Manajemen Katakan dan Lakukan | 40 |
| 4.2.5 Apa yang Manajemen Khawatirkan | 41 |
| 4.2.6 Apa yang Ingin Manajemen Peroleh | 42 |
| 4.3 Perancangan Model Bisnis Hotel Platinum Adisucipto | 43 |
| 4.3.1 Segmen Pelanggan (<i>Customer Segments</i>)..... | 44 |
| 4.3.2 Proposisi Nilai (<i>Value Propositions</i>) | 44 |
| 4.3.3 Saluran Perantara (<i>Channels</i>) | 45 |
| 4.3.4 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relationships</i>) | 46 |
| 4.3.5 Sumber Pendapatan (<i>Revenue Streams</i>)..... | 47 |
| 4.3.6 Sumber Daya Utama (<i>Key Resources</i>)..... | 49 |
| 4.3.7 Aktivitas Kunci (<i>Key Activities</i>) | 50 |
| 4.3.8 Kunci Kemitraan (<i>Key Partnerships</i>) | 51 |
| 4.3.9 Struktur Biaya (<i>Cost Structure</i>) | 52 |
| 4.4 Analisa Kelayakan Usaha | 56 |
| 4.4.1 Analisa Sensitivitas | 56 |
| 4.4.3 Analisa Kelayakan Ekonomi | 59 |
| 4.4.3 Analisa Kelayakan Non Ekonomi | 62 |



| | |
|--|-----------|
| BAB V RENCANA AKSI..... | 63 |
| 5.1 Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan | 63 |
| 5.1.1 Tahap Persiapan | 64 |
| 5.1.2 Tahap Eksekusi | 65 |
| 5.1.3 Tahap Evaluasi | 65 |
| 5.2 Penanggung Jawab | 68 |
| 5.3 Ukuran Kinerja | 69 |
| Daftar Pustaka | 70 |
| Daftar Lampiran..... | 72 |

Daftar Tabel

| | | |
|------|--|----|
| 1.1 | Data Penyelenggaraan MICE di Hotel Bintang DIY | 2 |
| 1.2 | Data Pesaing Hotel Berbintang yang Memiliki <i>Meeting/Function Room</i> Di DIY | 2 |
| 2.1 | Klasifikasi Hotel Berbintang | 7 |
| 3.1 | Sumber dan Metode Pengumpulan Data | 22 |
| 4.1 | Daftar Partisipan Wawancara | 37 |
| 4.2 | Daftar Harga dan Estimasi Penjualan Kamar, Makanan & Minuman | 48 |
| 4.3 | Biaya Investasi Pengembangan Hotel Platinum Adisucipto | 54 |
| 4.4 | Biaya Operasional Pengembangan Hotel Platinum Adisucipto | 55 |
| 4.5 | Perhitungan Penjualan Skenario Optimis..... | 57 |
| 4.6 | Perhitungan Skenario Optimis | 57 |
| 4.7 | Perhitungan Penjualan Skenario Normal | 58 |
| 4.8 | Perhitungan Skenario Normal | 58 |
| 4.9 | Perhitungan Penjualan Skenario Pesimis | 59 |
| 4.10 | Perhitungan Penjualan Pesimis | 59 |
| 4.11 | Proyeksi Arus Kas | 61 |
| 5.1 | Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan | 67 |
| 5.2 | Penanggung Jawab | 68 |
| 5.3 | Ukuran Kinerja | 69 |



Daftar Gambar

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | Komponen Sembilan Blok Bangunan | 13 |
| 2.2 | Peta Empati..... | 20 |
| 4.1 | Kanvas Model Bisnis Hotel Platinum Adisucipto..... | 25 |
| 4.2 | Jumlah Pegawai dari Tahun 2011 hingga 2018..... | 37 |
| 4.3 | Hasil Peta Empati | 43 |
| 4.4 | Kanvas Model Bisnis..... | 56 |



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGEMBANGAN MODEL BISNIS HOTEL PLATINUM ADISUCIPTO YOGYAKARTA

JACKY CHAN, Dr., Sumiyana, M.Si., Ak., CA.,

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Daftar Lampiran

- 1 Transkrip Wawancara Dengan Narasumber