

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahaan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Persamaan	xi
Abstrak	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal	1
1.1.1 Ulasan Singkat Industri <i>Ground Handling</i>	1
1.1.2 Kondisi Industri.....	3
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Rencana Bisnis.....	9
2.2 Model Bisnis.....	10
2.3 Kanvas Model Bisnis	11
2.3.1 <i>Customer Segment</i>	12
2.3.2 <i>Value Proposition</i>	13
2.3.3 <i>Channels</i> (Saluran)	14
2.3.4 <i>Customer Relationship</i> (Hubungan pelanggan)	15
2.3.5 <i>Revenue Streams</i> (Arus Pendapatan).....	16
2.3.6 <i>Key Resources</i> (Sumber Daya).....	16
2.3.7 <i>Key Activities</i> (Aktifitas Kunci)	17

2.3.8 <i>Key Partnership</i> (Kemitraan Utama)	17
2.3.9 <i>Cost Structure</i> (Struktur Biaya).....	18
2.4 Analisis Lingkungan Eksternal Bisnis	18
2.4.1 PESTEL (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi, Lingkungan dan Hukum)	18
2.5 Teori Porter's Five Forces	23
2.5.1 <i>Threat of new entrants</i> (Hambatan bagi pendatang baru)	24
2.5.2 <i>Rivalry among competing firms</i> (Persaingan antar Perusahaan Pesaing).....	24
2.5.3 <i>Potential Development of Substitute Product</i> (Potensi Pengembangan Produk Pengganti).....	25
2.5.4 <i>Bargaining power of supplier</i> (Daya Tawar Pemasok).....	25
2.5.5 <i>Bargaining power of consumers</i> (Daya Tawar konsumen).....	26
2.6 Peta Empati	27
2.7 Pengertian Jasa.....	28
2.8 Layanan.....	28
2.8.1 Pengertian Layanan	28
2.8.2 Karakteristik Layanan	31
2.8.3 Dimensi dan Kualitas Layanan.....	31
2.9 Layanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat (<i>Groundhandling</i>)	32
2.9.1 Kegiatan LTTPU	34
2.9.1.1 Pelayanan di Terminal	34
2.9.1.2 Pelayanan di <i>Apron</i>	36
2.9.1.3 <i>Ground Support Equipment</i> (GSE).....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Metode Penelitian	38
3.2 Sumber Data	38
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Teknik Analisis Data	41
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS DATA	43
4.1 Analisis Peta Empati	44
4.1.1 Penglihatan Pelanggan.....	45
4.1.1.1 Layanan	46
4.1.1.2 Teknologi dan Peralatan.....	47

4.1.2 Pendengaran Pelanggan	49
4.1.2.1 Sumber Informasi.....	50
4.1.2.2 Kredibilitas Yang Ditentukan Oleh Nama Baik Perusahaan, Kelengkapan Pelayanan, Kelengkapan Peralatan	50
4.1.2.3 Harga (<i>Fair Price</i>)	51
4.1.3 Pemikiran Dan Perasaan Pelanggan	52
4.1.3.1 Kehandalan Pelayanan	52
4.1.3.2 Harga Yang Dirasakan Terjangkau Oleh Pelanggan	53
4.1.3.3 Penambahan Layanan Yang Dirasa Perlu Oleh Pelanggan	53
4.1.4 Perkataan Dan Perilaku Pelanggan	54
4.1.4.1 Bentuk Informasi Yang Akan Disampaikan Oleh Pelanggan Kepada Pihak Luar Terkait Layanan LTPPU PT Pratitha Titian Nusantara	55
4.1.4.2 Informasi Yang Disampaikan Terkait Harga	56
4.1.4.3 Keinginan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali Layanan LTPPU PT Pratitha Titian Nusantara Kembali	56
4.1.5 Rasa Sakit Pelanggan.....	57
4.1.5.1 Kualitas Pelayanan Terkait Kendala Yang Sering Dihadapi Oleh Pelanggan Selama Menggunakan Jasa Layanan LTPPU	57
4.1.5.2 Faktor Keamanan Yang Terkait Dengan Prosedur	57
4.1.5.3 Harga Yang Stabil	58
4.1.6 Keuntungan Pelanggan	59
4.1.6.1 Aksesibilitas Atau Kemudahan Dalam Mendapatkan Pelayanan	61
4.2 Model Bisnis PT PTN	63
4.2.1 Segmen Pelanggan Yang Dilayani	63
4.2.2 Proposisi Nilai	65
4.2.3 Saluran	67
4.2.3.1 Kantor Perwakilan di Bandara BIJB	67
4.2.3.2 Customer Service 24 Jam	68
4.2.3.3 Website Perusahaan	68
4.2.3.4 Iklan Cetak Seperti Poster Atau Brosur	68
4.2.4 Hubungan Dengan Pelanggan	69
4.2.4.1 Website Perusahaan	69

4.2.4.2 E-Mail Marketing	69
4.2.4.3 Call Center 24 Jam	70
4.2.4.4 Sistem <i>Airport Special Assistance</i>	70
4.2.4.5 <i>Front Liner</i>	71
4.2.5 Sumber Daya Kunci	71
4.2.6 Aktivitas Kunci	72
4.2.7 Kemitraan Utama (<i>Key Partnership</i>)	76
4.2.8 Aliran Pendapatan (Revenue Stream)	77
4.2.9 Struktur Biaya.....	79
4.3 Model Bisnis Sebelumnya	81
4.4 Evaluasi Kinerja	85
4.4.1 Penanggung Jawab.....	87
4.5.1 Realisasi Biaya dan Pengembalian Modal.....	88
4.5.1.1 Investasi Awal	88
4.5.1.2 Biaya Operasional	90
4.5.1.3 Periode Pengambilan Modal	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kegiatan Dan Waktu Pelaksanaan	94
5.1.1 Kegiatan Bulan 1 (Pertama).....	94
5.1.2 Kegiatan Bulan 2 (Kedua)	95
5.1.3 Kegiatan Bulan 3 (Ketiga).....	99
5.1.4 Kegiatan Bulan 4 (Keempat)	100
5.2 Kesimpulan dan Saran	100
5.2.1 Kesimpulan.....	100
5.2.2 Saran	101
5.3 <i>Exit Strategy</i>	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Responden	44
Tabel 4.2 Tabel Korelasi Antara Peta Empati dan Sembilan Blok Bangunan	63
Tabel 4.3 Tabel Segmentasi Pelanggan Niaga Berjadwal	64
Tabel 4.4 Tabel Segmentasi Pelanggan Niaga Tidak Berjadwal	65
Tabel 4.5 Tabel Proposisi Nilai	66
Tabel 4.6 Tabel Aktifitas Kunci PT Pratitha Titian Nusantara	74
Tabel 4.7 Hubungan Kemitraan PT Pratita Titian Nusantara	77
Tabel 4.8 Kanvas Model Bisnis Perusahaan	80
Tabel 4.9 Kanvas Model Bisnis Perusahaan Sebelumnya	82
Tabel 4.10 Investasi Awal PT Pratitha Titian Nusatara	89
Tabel 4.11 Tabel Biaya Operasional Bulanan	90
Tabel 4.12 Estimasi Pendapatan Tahun 1	92
Tabel 4.13 Estimasi Pendapatan Tahun 1-10	92
Tabel 4.14 <i>Payback Period</i> (dalam jutaan rupiah)	93
Tabel 4.15 NPV dan IRR (dalam jutaan rupiah)	96
Tabel 5.1 Kegiatan Dan Waktu Pelaksanaan Bulan Februari 2018 (Bulan Pertama)	97
Tabel 5.2 Kegiatan Dan Waktu Pelaksanaan Bulan Maret 2018 (Bulan Kedua) ..	98
Tabel 5.3 Kegiatan Dan Waktu Pelaksanaan Bulan April 2018 (Bulan Ketiga) ...	99
Tabel 5.4 Kegiatan Dan Waktu Pelaksanaan Bulan Mei 2018 (Bulan Keempat).100	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang yang Berangkat pada Penerbangan Domestik di Bandara Utama Indonesia, 2006-2017 (Orang)	1
Gambar 1.2 <i>The Forecast Top Ten Passenger Markets</i>	4
Gambar 2.1 <i>Alternative Corporate Growth Strategies</i>	10
Gambar 2.2 <i>Business Model Canvas</i>	12
Gambar 2.3 Kerangka PESTEL	19
Gambar 2.4 Peta Empati	27
Gambar 4.1 Peta Empati PT Pratitha Titian Nusantara	62

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 4.1 Rumus <i>Net Present Value</i>	91
Persamaan 4.2 Rumus <i>IRR</i>	92