UNIVERSITAS
GADJAH MADA
RENCANA BISNIS ARCADIA TOUR
GANIS SANTOSA , Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ……i
HALAMAN PENGESAHAN ……..ii
PERNYATAAN ...……...iii
KATA PENGANTAR ……iv
DAFTAR ISI ……...vi
DAFTAR TABEL ……...ix
DAFTAR GAMBAR ……x
INTISARI ……xi
ABSTRACT ……...xii
BAB I LATAR BELAKANG ……..1
1.1 Lingkungan Eksternal Bisnis ……..1
1.2 Lingkungan Internal Bisnis ……5
1.3 Rumusan Masalah ……...6
1.4 Tujuan Penelitian ……7
1.5 Manfaat Penelitian ……..7
BAB II KERANGKA TEORITIS ……8
2.1 Peta Empati ……8
2.2 Kanvas Model Bisnis ……10
2.2.1 Segmen Pelanggan ……12
2.2.2 Proposisi Nilai ……...13
2.2.3 Saluran Menuju Pelanggan ……13
2.2.4 Hubungan Dengan Pelanggan ……14
2.2.5 Aliran Pendapatan ……..14
2.2.6 Sumber Daya Kunci ……...15
2.2.7 Kegiatan Kunci ……..16
2.2.8 Mitra Kunci ……17
2.2.9 Struktur Biaya ……18

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
RENCANA BISNIS ARCADIA TOUR
GANIS SANTOSA , Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.3 Rencana Bisnis Fungsional ……...19
2.3.1 Visi, Misi, Tujuan ……..19
2.3.2 Rencana Pemasaran ……...19
2.3.3 Rencana Operasional ……21
2.3.4 Rencana Sumber Daya Manusia ……21
2.3.5 Rencana Keuangan ……24
2.3.6 Strategi Keluar ……...25
BAB III METODE RISET ……28
3.1 Jenjang Analisis ……28
3.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data ……..28
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA ……..31
4.1 Hasil Observasi dan Wawancara ……..31
4.1.1 Gambaran Bisnis Penyewaan Bus Pariwisata Pada PO. Ramayana …..31
4.1.2 Gambaran Bisnis Surjan Tour Yogyakarta ……32
4.2 Analisis Peta Empati ……35
4.2.1 Apa Yang Dilihat Pelanggan……..……35
4.2.2 Apa Yang Didengar Pelanggan ……..……36
4.2.3 Apa Yang Dipikirkan dan Dirasakan Pelanggan……..……..37
4.2.4 Apa Yang Dikatakan dan Dilakukan Pelanggan ……..……..38
4.2.5 Apa Kekecewaan Pelanggan ……..39
4.2.6 Apa Keuangan Pelanggan ……..40
4.3 Kanvas Model Bisnis ……43
4.3.1 Segmen Pelanggan ……44
4.3.2 Proposisi Nilai ……...44
4.3.3 Saluran Menuju Pelanggan ……45
4.3.4 Hubungan Dengan Pelanggan ……45
4.3.5 Aliran Pendapatan ……..46
4.3.6 Sumber Daya Kunci ……...46
4.3.7 Kegiatan Kunci ……..47
4.3.8 Mitra Kunci ……48

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
RENCANA BISNIS ARCADIA TOUR
GANIS SANTOSA , Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.3.9 Struktur Biaya ……48
4.4 Rencana Bisnis Arcadia Tour ……...49
4.4.1 Visi, Misi, Tujuan ……..50
4.4.2 Rencana Pemasaran ……...51
4.4.3 Rencana Operasional ……56
4.4.4 Rencana Sumber Daya Manusia ……59
4.4.5 Rencana Finansial ……..64
4.4.6 Strategi Keluar ……...70
BAB V RENCANA AKSI ……..72
5.1 Waktu dan Kegiatan ……72
5.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data ……..74
5.3 Ukuran Kinerja ……75
DAFTAR PUSTAKA ……76
LAMPIRAN 1 ……77
LAMPIRAN 2 ……80
LAMPIRAN 3 ……83
LAMPIRAN 4 ……85
LAMPIRAN 5 ……88
LAMPIRAN 6 ……90
LAMPIRAN 7 ……92
LAMPIRAN 8 ……94
LAMPIRAN 9 ……96
LAMPIRAN 10 ……..……99
LAMPIRAN 11 ……101
LAMPIRAN 12 ……104

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
RENCANA BISNIS ARCADIA TOUR
GANIS SANTOSA , Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara, Rata- Rata Perjalanan, Pengeluaran Per Perjalanan, Total Pengeluaran 2009 – 2013 …. 3

Tabel 1.2 Pertumbuhan Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia…….. 4

Tabel 2.1 Pertanyaan Di Dalam Peta Empati …….…..... 9

Tabel 3.1 Profil Responden Ramayana……..... 30

Tabel 3.2 Sumber dan Pengumpulan Data …….. 30

Tabel 4.1 Apa yang Dilihat Pelanggan ……..……36

Tabel 4.2 Apa yang Didengar Pelanggan……...……37

Tabel 4.3 Apa yang Dipikirkan Dan Dirasakan Pelanggan ……. 38

Tabel 4.4 Apa yang Dikatakan dan Dilakukan Pelanggan …….. 39

Tabel 4.5 Apa Kekecewaan Pelanggan …… 40

Tabel 4.6 Apa Keuntungan Pelanggan ..…….. 41

Tabel 4.7 Perusahaan Pariwisata di Yogyakarta dan Sekitarnya ..…….. 52

Tabel 4.8 Daftar Harga Paket Wisata Arcadia Tour ..……. 54

Tabel 4.9 Perincian Harga Paket Wisata Fotografi di Gembira Loka ..…….. 54

Tabel 4.10 Modal Awal Arcadia Tour ..…….. 65

Tabel 4.11 Arus Kas Arcadia Tour…. ..…….. 66

Tabel 4.12 Skenario Normal Keuangan Arcadia Tour ..……. 67

Tabel 4.13 Skenario Optimis Keuangan Arcadia Tour ..…… 68

Tabel 4.14 Skenario Pesimis Keuangan Arcadia Tour……. 69

Tabel 5.1 Action Plan Arcadia Tour .....…….. 73

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

RENCANA BISNIS ARCADIA TOUR
GANIS SANTOSA , Basu Swastha Dharmmesta, Prof. Dr., M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sembilan Blok Bangunan 11
Gambar 4.1 Peta Empati Calon Pelanggan Arcadia Tour 42
Gambar 4.2 Kanvas Model Bisnis Arcadia Tour 43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Arcadia Tour 60