

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

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

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

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

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