



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari.....	xiv
<i>Abstract</i>	xv
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Profil PT Talito Berkah Abadi (Talito Tour and Travel).....	5
1.2.1. Latar Belakang Pendirian.....	5
1.2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	6
1.2.3. Misi dan Visi Perusahaan.....	8
1.2.3.1. Misi.....	8
1.2.3.2. Visi.....	8
1.2.4. Struktur Organisasi.....	8
1.2.5. Sumber Daya Manusia (SDM).....	10
1.3. Masalah Penelitian.....	12
1.3.1. Identifikasi Masalah.....	12
1.3.2. Rumusan Pertanyaan Penelitian.....	13
1.3.3. Lingkup Penelitian.....	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1. Manfaat Praktis.....	15
1.5.2. Manfaat Akademis.....	15
Bab II Landasan Teori.....	16
2.1. Tinjauan Pustaka.....	16
2.1.1. Usaha Pariwisata.....	16
2.1.2. Definisi Model Bisnis.....	22
2.1.3. <i>Nine Building Blocks</i>	24
2.1.3.1. <i>Value Proposition</i>	26
2.1.3.2. <i>Key Activities</i>	27
2.1.3.3. <i>Key Resources</i>	28
2.1.3.4. <i>Key Partners</i>	28
2.1.3.5. <i>Customer Relationship</i>	29
2.1.3.6. <i>Channel</i>	30
2.1.3.7. <i>Customer Segmentation</i>	30
2.1.3.8. <i>Cost Structure</i>	31
2.1.3.9. <i>Revenue Stream</i>	32
2.1.4. <i>The Five Major Elements of Strategy</i>	34



2.1.4.1. <i>Arenas</i>	35
2.1.4.2. <i>Vehicles</i>	36
2.1.4.3. <i>Differentiators</i>	36
2.1.4.4. <i>Staging</i>	36
2.1.4.5. <i>Economic Logic</i>	37
2.2. Kerangka Teoritis.....	38
Bab III Metode Penelitian.....	40
3.1. Objek Penelitian.....	40
3.2. Variabel Penelitian.....	42
3.2.1. <i>Customer Segmentation</i>	43
3.2.2. <i>Value Proposition</i>	43
3.2.3. <i>Channel</i>	43
3.2.4. <i>Customer Relationship</i>	43
3.2.5. <i>Revenue Streams</i>	43
3.2.6. <i>Key Resources</i>	44
3.2.7. <i>Key Activities</i>	44
3.2.8. <i>Key Partners</i>	44
3.2.9. <i>Cost Structure</i>	45
3.3. Metode Analisis Data.....	45
3.4. Kerangka Konseptual.....	50
Bab IV Hasil Penelitian.....	52
4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1. Penilaian Kinerja Perusahaan.....	53
4.1.2. Analisis Faktor Eksternal Perusahaan.....	69
4.1.2.1. <i>Arenas</i>	69
4.1.2.2. <i>Differentiators</i>	70
4.1.2.3. <i>Vehicles</i>	71
4.1.2.4. <i>Staging</i>	71
4.1.2.5. <i>Economic Logic</i>	72
4.1.3. Analisis Faktor Internal Perusahaan.....	73
4.1.3.1. <i>Key Partners</i>	74
4.1.3.2. <i>Key Activities</i>	75
4.1.3.3. <i>Key Resources</i>	76
4.1.3.4. <i>Value Proposition</i>	77
4.1.3.5. <i>Customer Relationship</i>	78
4.1.3.6. <i>Channel</i>	78
4.1.3.7. <i>Customer Segments</i>	80
4.1.3.8. <i>Cost Structures</i>	81
4.1.3.9. <i>Revenue Streams</i>	81
4.1.4. Evaluasi Kuesioner.....	87
4.1.4.1. Kuesioner Pengukur Tingkat Kepuasan.....	88
4.1.4.2. Kuesioner Pengukur Tingkat Persetujuan.....	92
4.2. Pembahasan.....	97
4.2.1. <i>Key Partnership</i>	97
4.2.2. <i>Key Activities</i>	99



4.2.3. <i>Key Resources</i>	101
4.2.4. <i>Value Proposition</i>	103
4.2.5. <i>Customer Relationship</i>	104
4.2.6. <i>Channel</i>	105
4.2.7. <i>Customer Segments</i>	106
4.2.8. <i>Cost Structure</i>	110
4.2.9. <i>Revenue Stream</i>	111
Bab V Kesimpulan dan Saran	114
5.1. Kesimpulan.....	114
5.2. Saran.....	123
Daftar Pustaka.....	xvi
Lampiran.....	xvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Perbandingan Pariwisata Asia berdasarkan Kontribusi Tota Travel & Tourism terhadap PDB (2013)

Tabel 1.2. Tabel Perbandingan Pariwisata Asia berdasarkan Devisa Pariwisata Asia (dalam satuan Juta Dollar Amerika)

Tabel 1.3. Tabel Perbandingan Pariwisata Asia berdasarkan Kontribusi Langsung Travel & Tourism terhadap Kesempatan Kerja

Tabel 1.4. Tabel Perbandingan Pariwisata Asia berdasarkan Indeks Kompetitif Pariwisata Antar Negara Asia

Tabel 2.1. Tabel Elemen dan Variabel Model Bisnis menurut Giessen (2010)

Tabel 3.1. Rekapitulasi Realisasi Perjalanan PT. Talito Berkah Abadi selama Tahun 2014

Tabel 3.2. Rekapitulasi Realisasi Perjalanan PT. Talito Berkah Abadi Periode Bulan Januari-April 2015

Tabel 4.1. *Highlight* Laporan Keuangan Talito Tour and Travel Selama Tahun 2014 dan 2015

Tabel 4.2. Tabel Pendapatan Usaha Talito Tour and Travel Selama Tahun 2014

Tabel 4.3. Tabel Pendapatan Usaha Talito Tour and Travel Selama Tahun 2015

Tabel 4.4. Tabel COGS Talito Tour and Travel Selama Tahun 2014

Tabel 4.5. Tabel COGS Talito Tour and Travel Selama Tahun 2015

Tabel 4.6. Tabel SGA Talito Tour and Travel Selama Tahun 2014

Tabel 4.7. Tabel SGA Talito Tour and Travel Selama Tahun 2015

Tabel 4.8. Tabel Tarif Pajak Penghasilan Untuk Badan Usaha

Tabel 4.9. Tabel Laba Bersih Talito Tour and Travel Selama Tahun 2014

Tabel 4.10. Tabel Laba Bersih Talito Tour and Travel selama Tahun 2015

Tabel 4.11. Tabel *The Diamond Strategy* Talito Tour and Travel

Tabel 4.12. Tabel *Nine Building Blocks* Talito Tour and Travel Eksisting

Tabel 4.14. Tabel Daerah *Range* (Interval) terhadap Kuesioner Pengukur Tingkat Kepuasan

Tabel 4.13. Tabel Distribusi Frekuensi Sikap Tiap Responden terhadap Kualitas Jasa (Layanan)



Tabel 4.14. Tabel Daerah *Range* (Interval) terhadap Kuesioner Pengukur Tingkat Persetujuan

Tabel 4.15. Tabel Distribusi Frekuensi Sikap Tiap Responden terhadap Gambaran Bisnis *Tour and Travel Agent* yang Ideal

Tabel 4.16. Tabel *Nine Building Blocks* Bisnis *Tour and Travel Agent* sesuai dengan Kebutuhan Konsumen

Tabel 4.17. Tabel Kuesioner dengan Variabel *Key Partnership*

Tabel 4.18. Tabel *Key Partnership* Talito Tour and Travel

Tabel 4.19. Tabel Kuesioner dengan Variabel *Key Activities*

Tabel 4.20. Tabel *Key Activities* Talito Tour and Travel

Tabel 4.21. Tabel Kuesioner dengan Variabel *Key Resources*

Tabel 4.22. Tabel *Key Resources* Talito Tour and Travel

Tabel 4.23. Tabel Kuesioner dengan Variabel *Value Proposition*

Tabel 4.24. Tabel Kuesioner dengan Variabel *Customer Relationships*

Tabel 4.25. Tabel *Customer Relationships* Talito Tour and Travel

Tabel 4.26. Tabel Kuesioner dengan Variabel *Channel*

Tabel 4.27. Tabel *Channel* Talito Tour and Travel

Tabel 4.28. Tabel *Customer Segments* Talito Tour and Travel

Tabel 4.29. Tabel *Cost Structure* Talito Tour and Travel

Tabel 4.30. Tabel *Revenue Stream* Talito Tour and Travel

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1. Grafik *Global Direct GDP by Industry in 2013*
- Gambar 1.2. Grafik *Global Direct Employment by Industry in 2011*
- Gambar 1.3. Struktur Organisasi Talito Tour and Travel
- Gambar 2.1. *Nine Building Blocks* menurut Osterwalder & Pigneur (2010)
- Gambar 2.2. *The Five Major Elements of Strategy (The Diamond Strategy)*
- Gambar 2.3. Contoh *Strategic Staging*
- Gambar 3.1. Bagan *Empathy Map*
- Gambar 3.2. Bagan *Customer-Driven*
- Gambar 3.3. Struktur Rancangan Penelitian
- Gambar 4.1. *Pie Chart* Pendapatan Usaha Talito Tour and Travel selama Tahun 2014
- Gambar 4.2. *Pie Chart* Pendapatan Usaha Talito Tour and Travel selama Tahun 2015
- Gambar 4.3. Grafik Perbandingan Pendapatan Usaha Talito Tour and Travel selama Tahun 2014 dan 2015
- Gambar 4.4. *Pie Chart* COGS Talito Tour and Travel selama Tahun 2014
- Gambar 4.5. *Pie Chart* COGS Talito Tour and Travel selama Tahun 2015
- Gambar 4.6. Grafik Perbandingan COGS Talito Tour and Travel selama Tahun 2014 dan 2015
- Gambar 4.7. *Pie Chart* SGA Talito Tour and Travel selama Tahun 2014
- Gambar 4.8. *Pie Chart* SGA Talito Tour and Travel selama Tahun 2015
- Gambar 4.9. Grafik Perbandingan SGA Talito Tour and Travel selama Tahun 2014 dan 2015
- Gambar 4.10. *Pie Chart* Komposisi Konsumen yang Dijadikan Responden
- Gambar 4.11. Interval Skala Likert untuk Kuesioner Pengukur Tingkat Kepuasan
- Gambar 4.12. *Pie Chart* Komposisi Konsumen setelah Mencoba Jasa dan Layanan Talito Tour and Travel
- Gambar 4.13. Interval Skala Likert untuk Kuesioner Pengukur Tingkat Persetujuan



Gambar 4.14. *Internet Users and Penetration in Indonesia, 2011-2016*

Gambar 4.15. *Pie Chart Daerah Asal Para Turis yang Berwisata di Indonesia (2010-2014)*

Gambar 4.16. *A Model of Consumer Behaviour*

Gambar 4.17. Laba-Rugi Talito Travel

Gambar 4.18. Laba-Rugi Panorama Travel

Gambar 4.19. Pergerakan Pendapatan Usaha Talito Tour and Travel Selama Tahun 2014 dan 2015



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Laporan Laba Rugi Bulanan Tahun 2014 (dinyatakan dalam Rupiah)
- Lampiran 2: Laporan Laba Rugi Bulanan Tahun 2015 (dinyatakan dalam Rupiah)
- Lampiran 3: Hasil *Focus Group Discussion* (FGD) dengan Management Talito Tour and Travel
- Lampiran 4: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5: Hasil Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan
- Lampiran 6: Hasil Kuesioner Pengukuran Tingkat Persetujuan