

RENCANA BISNIS

“RETREAT SPA”

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi pada

Program Diploma IV



Disusun oleh:

Ersha Yuniar Permatasari

201721791

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN KEPARIWISATAAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG

2021

PROYEK AKHIR

RENCANA BISNIS *"RETREAT SPA"*

"Dedicated to Hope, Healing, and Recovery."

ERSHA YUNIAR PERMATASARI
201721791

MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
2021



LEMBAR PENGESAHAN

RENCANA BISNIS “RETREAT SPA”

NAMA : Ersha Yuniar Permatasari
NIM : 201721791
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Pariwisata
JURUSAN : Kepariwisataaan

Pembimbing I,



Valentino Sumardi, MM.Par.
NIP. 19720807 200312 1 001

Pembimbing II,



Vyana Lohjiwa, S.Par., MP.Par.
NIP. 19921027 201712 2 003

Bandung, Agustus 2021

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,

Faisal, MM.Par., CHE
NIP.19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ersha Yuniar Permatasari
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 1 Juni 1999
NIM : 201721791
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul Rencana Bisnis “Retreat SPA” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Ersha Yuniar Permatasari

201721791

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah S.W.T atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul Rencana Bisnis "Retreat SPA". Tujuan pembuatan Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan Program Diploma IV, Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Dengan selesainya Proyek Akhir ini penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Valentino Sumardi, MM.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan Dosen Pembimbing I.
3. Ibu Vyana Lohjiwa, S.Par., MP.Par. selaku Dosen Pembimbing II.
4. Seluruh dosen dan staff program studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Bapak Nunur dan Ibu Yosi, selaku orang tua penulis yang telah memberikan bantuan baik bersifat materil dan atau non-materil serta keluarga penulis yang telah memberikan dukungan terhadap penulis.
6. Teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan, serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Proyek Akhir ini.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini, penulis menyadari bahwa penulis belum mampu menyusun dengan sempurna, maka penulis membutuhkan saran dan masukan yang membangun untuk evaluasi penulis agar lebih baik ke depannya.

Bandung, Agustus 2021

Penulis

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN MAHASISWA	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR GRAFIK	x
EXECUTIVE SUMMARY	1
BAB I DESKRIPSI BISNIS	2
A. Latar Belakang	2
B. Gambaran Umum Bisnis	4
C. Visi dan Misi	5
D. SWOT Analisis	6
E. Gambaran Umum Produk dan Jasa	12
F. Rencana Legalitas Usaha	13
BAB II RENCANA PRODUK/JASA	14
A. Daftar dan Deskripsi Produk/Jasa	14
B. Alasan dan Keunggulan Produk/Jasa	20
C. Penyajian dan Kemasan Produk/Jasa	21
D. Perhitungan Nilai Jual	23
E. Analisis Sumber Daya.....	26
F. Analisa Proses Produk/Jasa.....	27
G. Analisa Kapasitas Produksi (Inventory).....	28
H. Analisa Rantai Sumber Daya	29
I. Analisa Produk/Service Life Cycle.....	30
J. Strategi Efisiensi Produk.....	32
K. Strategi Pengembangan Produk	33
BAB III RENCANA PEMASARAN	36
A. Riset Pasar.....	36

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

1. Market Trend & Survey	36
2. Segmen, Target, Positioning	39
3. Market Size dan Profitability	42
4. Market Growth	43
B. Analisa Produk – Market Fit	44
C. Analisa Kompetitor	48
D. Strategi Pemasaran	51
1. Key Strategic Partner	51
2. Program Pemasaran	52
3. Media Pemasaran	58
E. Proyeksi Penjualan	60
F. Exit Strategy	63
BAB IV RENCANA SDM DAN OPERASIONAL	64
A. Sumber Daya Manusia	64
1. Identitas owners/founders	64
2. Struktur Organisasi	64
3. Job Description	65
4. Manning Budget	65
5. Recruitment & Hiring Procedure	66
6. Management Policies & Procedure	68
7. Strategi Efisiensi dan Pengembangan Karyawan	69
B. Operasional	70
1. Service Scape	70
2. Quality Control	73
3. Strategi Manajemen Resiko	74
4. Action Plan	76
BAB V RENCANA KEUANGAN	78
A. Metode Pencatatan Akuntansi	78
B. Capital Expenditure (Identifikasi Initial Investment)	78
C. Time Value of Money	81
D. Pendanaan Investasi	82
E. Penentuan Titik Impas dan Laba yang Diharapkan	84

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

F. Identifikasi Cash Inflow & Outflow	87
G. Metode Penilaian Investasi	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjelasan Logo	4
Tabel 1.2 Komponen Analisis SWOT	6
Tabel 1.3 Pembobotan Faktor Internal dan Eksternal	7
Tabel 1.4 Nilai SWOT	9
Tabel 1.5 Matrix SWOT	10
Tabel 2.1 Paket Aktivitas "Retreat SPA"	21
Tabel 2.2 Fitur <i>Service Package</i>	22
Tabel 2.3 Perhitungan Harga Aktivitas "Retreat SPA"	24
Tabel 2.4 Sumber Daya "Retreat SPA"	26
Tabel 2.5 Inventory	28
Tabel 2.6 Rencana Pengembangan Produk	35
Tabel 3.1 Gangguan Kecemasan Umum	36
Tabel 3.2 Segmentasi Pasar	40
Tabel 3.3 Targeting	40
Tabel 3.4 Pertumbuhan Wisatawan Nusantara	43
Tabel 3.5 Brainstrom Javelin Board	45
Tabel 3.6 Execution Javelin Board	45
Tabel 3.7 Kompetitor	49
Tabel 3.8 Kekuatan dan Kelemahan "Retreat SPA"	50
Tabel 3.9 Key Strategic Partner	51
Tabel 3.10 Level of Product	52
Tabel 3.11 Daftar Harga Aktivitas	53
Tabel 3.12 Promo "Retreat SPA"	55
Tabel 3.13 Media Pembelian	56
Table 3.14 Strategi Promosi	57
Tabel 3.15 Timeline Promosi	58
Tabel 3.16 Media Pemasaran	59
Tabel 3.17 Proyeksi Penjualan Pesimis	60
Tabel 3.18 Proyeksi Penjualan Moderat	61
Tabel 3.19 Proyeksi Penjualan Optimis	62

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

Tabel 4.1 Manning Budget.....	66
Tabel 4.2 Service Scape	70
Tabel 4.3 Quality Control	73
Tabel 4.4 Manajemen Resiko.....	74
Tabel 4.5 Action Plan Tahun Ke 0.....	76
Tabel 4.6 Action Plan Tahunan.....	76
Tabel 5.1 Modal Awal.....	79
Tabel 5.2 Strategi Pendanaan Optimis (Rp).....	83
Tabel 5.3 Investor Package	83
Tabel 5.4 Laporan Laba Rugi Pesimis	84
Tabel 5.5 Laporan Laba Rugi Moderat	85
Tabel 5.6 Laporan Laba Rugi Optimis.....	86
Tabel 5.7 Laporan Cash Inflow & Outflow Pesimis.....	87
Tabel 5.8 Laporan Cash Inflow & Outflow Moderat.....	89
Tabel 5.9 Laporan Cash Inflow & Outflow Optimis	90
Tabel 5.10 Net Present Value Pesimis	91
Tabel 5.11 Net Present Value Moderat	92
Tabel 5.12 Net Present Value Optimis.....	92
Tabel 5.13 Payback Period Pesimis	92
Tabel 5.14 Payback Period Moderat	93
Tabel 5.15 Payback Period Optimis.....	93

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo "Retreat SPA"	4
Gambar 1.2 Kuadran Matriks SWOT	10
Gambar 2.1 Jenis Minat Aktivitas.....	14
Gambar 2.2 Proses Design Thinking	14
Gambar 2.3 Retreat Potion Bath	15
Gambar 2.4 Retreat Massage	15
Gambar 2.5 Body Wrap	16
Gambar 2.6 Body Scrub.....	16
Gambar 2.7 Retreat Facial.....	16
Gambar 2.8 Terapi Aroma	16
Gambar 2.9 Terapi Minuman Herbal	17
Gambar 2.10 Cycling	17
Gambar 2.11 Trekking	18
Gambar 2.12 Yoga	18
Gambar 2.13 Program Edukasi	18
Gambar 2.14 Kuliner Sehat.....	19
Gambar 2.15 Cooking Class	19
Gambar 2.16 Berkebun	19
Gambar 2.17 Panahan	19
Gambar 2.18 Berkuda	19
Gambar 2.19 Candles Art.....	19
Gambar 2.20 Supporting Facility	23
Gambar 2.21 Facilitating Goods	23
Gambar 2.22 Information.....	23
Gambar 2.23 Explicit Services.....	23
Gambar 3.1 Riset Pasar Gangguan Kecemasan	38
Gambar 3.2 Riset Pasar Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 3.3 Riset Pasar Berdasarkan Asal Daerah	39
Gambar 3.4 Riset Pasar Berdasarkan Pengeluaran	39
Gambar 3.5 Market Size	42

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

Gambar 3.6 Served Available Market “Retreat SPA”	43
Gambar 3.7 Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan	47
Gambar 3.8 Minat Pasar Terhadap Paket Aktivitas	47
Gambar 3.9 Value Proposition Canvas	48
Gambar 3.10 Persepsi Harga.....	54
Gambar 3.11 Riset Media Pemasaran	59
Gambar 4.1 Ilustrasi Ambient Conditions	71
Gambar 4.2 Ilustrasi Sign.....	71
Gambar 4.3 Ilustrasi Design Tempat Aktivitas.....	72
Gambar 4.4 Flow Aktivitas Pelanggan	72



RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Service Blueprint “Retreat SPA”	28
Bagan 2.2 A typical service supply chain	30
Bagan 2.3 Product Development Process	33
Bagan 4.1 Struktur Organisasi	64
Bagan 4.2 Proses Recruitment & Hiring.....	66



RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"



DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Product Lifecycle.....	31
Grafik 3.1 Pertumbuhan Pangsa Pasar	44

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber Buku Online:

- Cohen, Mark dan Gerard Bodeker. (2008). *Understanding the Global Spa Industry*. Oxford: Elsevier
- Fitzsimmons, James A. dan Mona J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, Seventh Edition*. New York : The McGraw-Hill Companies
- Kotler, Armstrong. (2018). *Principles of Marketing*. UK: Pearson Education Ltd
- Mill, Robert Christie. (2008). *Resort Management and Operation*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Osterwalder, Alexander & Yves Pigneur. (2010). *Business Model Generation*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Osterwalder, A, Yves Pigneur, dll. (2014). *Value Proposition Design*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Paramasivan, Subramanian. (2009). *Financial Management*. New Delhi: New Age International
- Perreault, Cannon dan McCarthy. (2017). *Essentials Of Marketing: A Marketing Strategy Planning Approach, Fifteenth Edition*. New York: McGraw-Hill Education
- Rusdiana. *Manajemen Operasi*. (2014). Bandung: CV. Pustaka Setia
- Stevens, Philip K, J.Paul, & David. (2012). *Market Opportunity Analysis*. New York: Routledge
- Stevenson, William J. (2015). *Operations Management*. New York: McGraw-Hill Education
- Wardoyo, Paulus. (2011). *Enam Alat Analisis Manajemen*. Semarang: Semarang University Press

2. Sumber Jurnal:

- Fitria D.A, Lailatul. (2011). *Spa Sebagai Daya Dukung Wisata Kesehatan Di Solo Taman Sari Royal Heritage*. Surakarta: Perpustakaan UNS. Diambil dari <https://core.ac.uk/reader/16508520>

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

- Kazandzhieva. (2014). *Trends In The Development Of Spa And Wellness Tourism*. Research Gate. Diambil dari https://www.researchgate.net/publication/263808671_TRENDS_IN_THE_DEVELOPMENT_OF_SPA_AND_WELLNESS_TOURISM
- Maulana dan Army. (2020). *Customer Relationship Management (CRM)*. Research Gate. Diambil dari: https://www.researchgate.net/publication/346970593_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MANAGEMENT_CRM
- Mondok. (2019). *New Generation – New Trends in The Spa Industry*. Hungaria: Economica. Diambil dari: https://www.researchgate.net/publication/348400547_New_generations_-_new_trends_in_the_spa_industry_5
- NMR, Rawiti, Sri Agung Adilatri, dan Ni Ketut Guru Prapti. (2013). *Pengaruh Pijat Tangan Dan Aromaterapi Lavender Terhadap Tingkat Kecemasan Mahasiswa Sebelum Ujian Lab Klinik Keperawatan*. Diambil dari: <https://docplayer.info/46010178-Keywods-hands-massage-and-lavender-aromatherapy-anxiety-level-and-skill-lab-tests.html>
- Rahayu, Yuri. (2015). *Reformasi Sistem Akuntansi Cash Basis Menuju Sistem Akuntansi Accrual Basis*. Sukabumi: Ecodemica
- Sarjita. (2014). *Analisis Pengaruh Faktor Target, Perceiver, Dan Situation Terhadap Persepsi Wanita Pada Manfaat Spa Sebagai Sarana Perawatan Kesehatan, Kebugaran Dan Kecantikan Di Yogyakarta*. Yogyakarta: JBMA. Diambil dari: <http://www.amaypk.ac.id/wp-content/uploads/2016/02/analisis-pengaruh-faktor-target-perceiver-dan-situation-terhadap-persepsi-wanita-pada-manfaat-spa-sebagai-sarana-perawatan-kesehatan-kebugaran-dan-kecantikan-di-yogyakarta.pdf>
- Suriastini, Sikoki dan Listiono. (2020). *Gangguan Kesehatan Mental Meningkat Tajam : Sebuah Panggilan Meluaskan Layanan Kesehatan Jiwa*. Survey Meter.
- Szromek dan Mateusz Naramski. (2019). *A Business Model in Spa Tourism Enterprises: Case Study from Poland*. Sustainability

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

Szromek dan Wybranczyk. (2019). *Proposal of Value for Customer of Spa: Expectations of Spa Patients and Tourist in Polish Spa*. Sustainability

Utama, R. (2011). *Health and Wellness Tourism: Jenis dan Potensi Pengembangannya di Bali*. Research Gate. Diambil dari https://www.researchgate.net/publication/273694787_Health_and_Wellness_Tourism_Jenis_dan_Potensi_Pengembangannya_di_Bali

3. Sumber Publikasi

Boston Consulting Group, (2013)

Jumlah Penduduk menurut Wilayah, Klasifikasi Generasi, dan Jenis Kelamin, Indonesia 2020

Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor: 561/Kep.774-Yanbangsos/2020 Tentang Upah Minimum Kabupaten/Kota Di Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2021. Pengembangan Wisata Kebugaran 2019 by Pusat Analisis Determinan Kesehatan Kementerian Kesehatan

Peraturan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Nomor: Pm.97/Hk. 501/Mkp/2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Spa

Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Standar Usaha Spa

Statistik Solus Per Aqua (SPA), (2015)

Statistik Wisatawan Nusantara, (2019)

UU No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

4. Sumber Lainnya

Harga Barang diakses pada tanggal 7 Juli 2021 <https://www.tokopedia.com/find/>

Lemo; Tanaman Obat Penghasil Minyak Atsiri diakses pada tanggal 28 Juni 2021 <http://aeknauli.org/lemo-tanaman-obat-penghasil-minyak-atsiri/>

Mengejar Pariwisata Berkualitas diakses pada 21 Maret 2021 <https://www.republika.co.id/berita/q24atb440/2020-mengejar-pariwisata-berkualitas>

Top 10 Examples of Spa and Salon Loyalty Programs diakses pada 18 Maret 2021

RETREAT SPA

"DEDICATED TO HOPE, HEALING AND RECOVERY"

Omset petani strawberry diakses pada 18 Juni 2021

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5469035/berkat-strawberry-petani-di-bandung-kantongi-omzet-ratusan-juta>

Psikologi Warna: Pengertian, Teori dan Manfaatnya Untuk Bisnis diakses pada 1 Juli 2021

<https://epsikologi.com/psikologi-warna/#:~:text=Warna%20Cokelat%20memberi%20kesan%20hangat,memiliki%20kedekatan%20dengan%20warna%20emas>

Service Blueprint diakses pada 13 Juni 2021

<https://creately.com/diagram/example/ivqdrqiw/Spa%20%28Massaging%29%20Service%20Blueprint%20>

Strategi Pemasaran Bisnis SPA diakses pada 10 Maret 2021

<https://qraca.blogspot.com/2014/01/tips-strategi-pemasaran-bisnis-spa.html>

Tempat Wisata Alam Tersembunyi Di Jawa Barat Yang Paling Eksotik diakses

pada 21 Maret 2021 <https://indonesia.tripcanvas.co/id/tempat-wisata-di-jawa-barat/>

These Are The Future Travel Trends That Are Predicted For 2021 diakses pada 21

Maret 2021 <https://www.thetravel.com/how-will-travel-change-in-2021/>

Tren Wisata Pasca Corona: Ekowisata, Petualangan, dan Kebugaran diakses pada

15 Maret 2021 <https://travel.detik.com/travel-news/d-5051553/tren-wisata-pasca-corona-ekowisata-petualangan-dan-kebugaran>

Tugas Manajer Keuangan, Produksi, Pemasaran & Operasional diakses pada 16

Maret 2021 <https://salamadian.com/tugas-manajer-keuangan-produksi-pemasaran/>