

# **Business Model Canvas**

*“Jasa Pelayanan Concierge Pribadi “*

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Dalam Menempuh Studi Pada

Program Diploma III



Oleh :

**MOCHAMMAD INSAN GHIFARA**

**Nomor Induk : 201822946**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**JURUSAN HOSPITALITI**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**2021**

# LEMBAR PENGESAHAN (setelah sidang dan revisi)

JUDUL TUGAS AKHIR

## *JASA PELAYANAN CONCIERGE PRIBADI*

NAMA : Mochammad Insan Ghifara  
NIM : 201822946  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



**Lucky Karsuki, BA., MM.**  
NIP. 191610129 199303 1 001

Pembimbing Pendamping,



**Dasril Indra, S.IP., MM., CHE.**  
NIP 19721010 200502 1 001

Penguji I,



**Dr. Ananta Budhi Danurdara, BA. M. Sc.,**  
**CPM (Asia)**  
NIP. 19750611 20021 1 001

Penguji II,



**Edison Sitompul S.Sos, MM**  
NIP. 19580514 199303 1 002

Bandung, 31 Maret 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan kerjasama



**Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.**  
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mochammad Insan Ghifara  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung , 15 Februari 2000  
NIM : 201822946  
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Bisnis Model Canvas yang berjudul: "*Jasa Pelayanan Concierge Pribadi*" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian penulis 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 kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Dalam Bisnis Model Canvas ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh 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 tugas akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas 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 sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung beserta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



Mochammad Insan Ghifara

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis curahkan serta panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah diberi kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Business Model Canvas yang berjudul “*Water Blue Concierge*” dengan seluruh kemampuannya. Maksud dan tujuan penulis menyelesaikannya ialah untuk memenuhi salah satu syarat dari Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Segala bentuk saran, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak yang turut ikut serta dalam penyusunan Tugas Akhir, tugas tersebut sekaligus menjadi sebuah pengalaman tidak dapat diukur secara materi, namun adakalanya segala hal yang menyangkut pengetahuan dapat menjadi motivasi terbaik untuk kedepannya. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis serta kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc. Selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos.,MM. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, dukungan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Dasril Indra S.IP.,MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen, staff serta tenaga pengajar khususnya dari Program Studi Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan serta motivasi kepada penulis selama belajar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
7. Seluruh rekan-rekan kelas Red Reborn yang telah bersama-sama selama belajar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
8. Keluarga besar penulis, Bapak penulis Yedi Rahmayadi , Ibu penulis Aan Wiarsih dan adik tercinta Abdurrahman Malik Rantisi yang telah memberikan doa dan dukungan serta semangat kepada penulis.
9. Keluarga besar Cipedes Tengah Crew, Amar, Ansyarul, Bian, Irfan, Matthew, Rizal, Soka yang telah bersama-sama dalam penyelesaian Tugas Akhir dengan sangat kompak.
10. Teruntuk Rania Alyassin selaku teman dekat sekaligus sahabat dari awal penulis kuliah di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang selalu menemani dalam hal apapun baik urusan perkuliahan maupun urusan pribadi.
11. Caesar Kevin Rotty selaku teman dekat penulis yang selalu ada disaat penulis sedang susah maupun senang.

Akhir kata oleh penulis yang telah disampaikan, semoga pihak-pihak yang terkait yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi serta bimbingan agar selalu diberikan kesehatan, kelancaran dan dapat dipermudah dalam hal apapun serta selalu diberikan hal-hal yang positif oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Bandung, Oktober 2021

Penulis



Mochammad Insan Ghifara

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

<b>A. Latar Belakang... ..</b>	<b>1</b>
<b>B. Gambaran Umum Bisnis.....</b>	<b>5</b>
<b>C. Visi dan Misi Usaha... ..</b>	<b>9</b>
<b>D. Analisis Peluang dan Hambatan (SWOT).....</b>	<b>10</b>
<b>E. Spesifikasi Produk/Jasa.....</b>	<b>12</b>
<b>F. Jenis/Badan Usaha.....</b>	<b>13</b>
<b>G. Aspek Legalitas.....</b>	<b>14</b>

### **BAB II ASPEK PRODUK/JASA**

<b>A. Deskripsi Produk .....</b>	<b>16</b>
<b>B. Analisa Keunggulan Produk .....</b>	<b>16</b>

<b>C. Penyajian dan Kemasan Produk/Jasa .....</b>	<b>17</b>
<b>D. Penentuan Kapasitas dan Rencana Produksi.....</b>	<b>19</b>
<b>E. Mekanisme Quality Check .....</b>	<b>21</b>

### **BAB III RENCANA PEMASARAN**

<b>A. Riset Pasar .....</b>	<b>22</b>
<b>B. Analisa Produk .....</b>	<b>24</b>
<b>C. Analisa Kompetitor .....</b>	<b>25</b>
<b>D. Program Pemasaran .....</b>	<b>27</b>
<b>E. Media Pemasaran .....</b>	<b>29</b>
<b>F. Proyeksi Penjualan .....</b>	<b>31</b>

### **BAB IV ASPEK SDM DAN OPERATIONAL**

<b>A. Identitas Owners/Founders .....</b>	<b>34</b>
<b>B. Struktur Organisasi.....</b>	<b>34</b>
<b>C. Job Analysis dan Job Description .....</b>	<b>35</b>
<b>D. Anggaran Tenaga Kerja.....</b>	<b>37</b>
<b>E. Service Scape .....</b>	<b>38</b>
<b>F. Action Plan &amp; Report.....</b>	<b>41</b>

## **BAB V ASPEK KEUANGAN**

<b>A. Metode Pencatatan Akuntansi .....</b>	<b>43</b>
<b>B. Capital Expenditure .....</b>	<b>44</b>
<b>C. Pendanaan Investasi .....</b>	<b>45</b>
<b>D. Penentuan Titik Impas dan Laba Yang Diharapkan .....</b>	<b>46</b>
<b>E. Identifikasi Cash Flow .....</b>	<b>47</b>



## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1...	22
TABEL 2.1...	25
TABEL 2.2...	30
TABEL 3.1...	31
TABEL 3.2...	38
TABEL 3.3...	41
TABEL 4.1...	44
TABEL 4.2...	45
TABEL 5.1...	46
TABEL 5.2...	47
TABEL 5.3...	47
TABEL 5.4...	48
TABEL 5.6...	49
TABEL 5.7...	50

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 1.1.....</b>	<b>5</b>
<b>GAMBAR 1.2.....</b>	<b>7</b>
<b>GAMBAR 1.3.....</b>	<b>9</b>
<b>GAMBAR 4.1.....</b>	<b>35</b>
<b>GAMBAR 4.2.....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Cannon, Perreault dan McCarthy. (2011). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat.
- Deakin. B Edward. (2011). Akuntansi Biaya, Terjemahan Herman Wibowo dan Adjat Djatnika, Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Hansen, D.R. dan Mowen, M.M. (2011). Akuntansi Manajerial. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philips and Kevin Lane Keller. (2011). Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Linsenman, Ciree. (2011). Start Your Own Personal Concierge Service : Your Step-by-Step Guide to Success. New York: Entrepreneur Press.
- Menes. (2014). Manpower Planning and Budgeting. New York: HarperCollins
- Mulyadi. (2011). Akuntansi Biaya. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Munawir. (2011). Analisis laporan Keuangan. Edisi 11. Yogyakarta: Liberti.
- Nafarin M. (2011). Penganggaran Perusahaan. Jakarta: Salemba Empat.
- Najmudin. (2011). Manajemen keuangan dan Aktualisasi Syar'iyahh Modern. Yogyakarta: ANDI.
- Prakoso, Prasetyo A. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Yogyakarta: Gava Media.
- Purba, P Marisi. (2013). Akuntansi keuangan : Aset Tetap dan Aset Tak Berwujud. Tangerang: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. (2015). Personal SWOT Analysis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwansyah, Ardhi. (2017). Instant Marketing For Busy People. Jakarta: Esensi.

Ries. Al and Jack Trout. (2011). Positioning : The Battle for Your Mind. New York:McGraw-Hill.

Robbins, P. Stephen and Mary K. Coutler. (2016). Management. 13th Edition. Boston:Pearson.

Sadiman S. Arief, Dkk. (2012). Media Pendidikan :Pengertian, Pengembangan, DanPemanfaatannya. Depok: Rajagrafindo Persada.

Sibero, Alexander. (2011). Kitab Suci Web Programming. Yogyakarta: Mediakom.

Sulastiyono, Agus. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha JasaSarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu. (2012). Manajemen Penjualan. Edisi 3. Yogyakarta: BPF E.

Zeithaml, V. A. and Bitner. (2013). Services Marketing Integrating Customer Focus AcrossThe Firm. New York : McGraw-Hill.