

BAB III

RENCANA PEMASARAN

A. Riset Pasar (Segmen, Target, Positioning)

Riset pasar ialah hal penting yang harus dilakukan dalam memulai usaha bisnis untuk mengetahui kebutuhan pasar, dengan begitu produk/jasa dapat bersaing di pasaran. Selain itu dengan melakukannya riset pasar kita dapat mengetahui siapa yang membutuhkan produk/jasa tersebut, dan seperti apa produk/jasa yang dibutuhkan oleh para konsumen.

Seperti yang dikatakan oleh Keller, 2012 strategi pemasaran mengandung 3 elemen di dalamnya, yaitu segmenting, targeting, dan positioning.

1. Segmenting ialah proses mengklasifikasi seluruh pasar menjadi kelompok atau segmen yang mempunyai kesamaan dalam keinginan, kebutuhanm perilaku terhadap rencana pemasaran yang spesifik.
2. Targeting ialah untuk menentukan satu atau beberapa sasaran pasar yang akan dilayani.
3. Positioning ialah cara perusahaan untuk menjelaskan posisi produk kepada konsumen, apa perbedaannya dan kelebihanannya dibanding pesaing lainnya.

Penggunaan 3 langkah (Segementing, Targeting, Positioning) tersebut berpotensi untuk mengetahui serta membagi calon pelanggan ke dalam beberapa bagian seperti geografi (wilayah), demografi (kependudukan), dan

psikografi (gaya hidup). Kemudian dilanjutkan untuk menentukan pasar mana yang hendak dituju serta menempatkan produk/jasa dalam benak calon pelanggan sehingga produk/jasa tersebut memiliki keistimewaan dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

a. Segmenting

Segmentasi pasar diartikan sebagai pemetaan konsumen yang memiliki karakteristik, daya beli, dan kebutuhan yang berbeda –beda berdasarkan situasi pasar tertentu. Pada umumnya strategi ini dianut oleh perusahaan untuk mencari sasaran pelanggan dengan kebutuhan yang tepat sesuai pada produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

Dalam segmenting pasar tersebut terdapat beberapa aspek didalamnya yaitu segmentasi Geografi, Demografi dan Psikografi dari segi Geografi A.G.E.S *Butler Course* memiliki segment pasar di Bandung, dan tentunya Jawa Barat. Untuk Demografi A.G.E.S *Butler Course* berada di umur 17 – 35 tahun untuk wanita dan pria, dimana umur 17 – 35 tahun terbilang umur yang masih produktif, sedangkan untuk segment Psikografi adalah siswa SMK perhotelan, Mahasiswa perhotelan dan juga karyawan hotel yang memiliki background dalam dunia perhotelan, dan minat untuk mempelajari ilmu Butler service lebih dalam.

b. Targeting

Sasaran pasar ialah sebuah pasar yang terdiri dari pelanggan potensial dengan kebutuhan dan keinginan yang mampu mengambil bagian dalam proses jual beli guna memuaskan kebutuhan dan keinginannya tersebut. Seperti yang

dikemukakan oleh Tjiptono, (2012) sasaran pasar yaitu proses menilai dan memilih satu atau beberapa segmen pasar yang paling cocok untuk dilayani berdasarkan dengan strategi pemasaran perusahaan secara spesifik. Singkatnya yakni mengenali dan menentukan siapa saja yang memiliki potensi untuk membeli produk/jasa yang dibuat oleh perusahaan berdasarkan dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Usaha bisnis A.G.E.S Butler course memiliki sasaran pasar yang akan dituju yaitu sebagai berikut:

- ✓ Siswa SMK Pariwisata (SMK 9, SMK Shandy Putra, SMK 15 DLL)
- ✓ Mahasiswa Pariwisata (UPI, TELKOM, Yapari Aktripa DLL)
- ✓ Karyawan karyawan Hotel.

Ke-3 sasaran pasar tersebut ialah sasaran yang akan dituju oleh usaha bisnis ini, karena ke-3 sasaran pasar tersebut memiliki tuntutan untuk mempelajari ilmu tentang butler cukup tinggi sehingga membutuhkan bantuan untuk diadakannya sebuah pelatihan. Hal ini sejalan dengan konsep yang diusung oleh A.G.E.S *Butler Course*, dimana seorang Trainer yang disediakan oleh A.G.E.S dapat membantu untuk menambah keterampilan mereka dalam Butler service.

c. Positioning

Setelah menetapkan sasaran pasar, langkah selanjutnya yang diambil yaitu merencanakan strategi mengenai bentuk dan wujud dari produk/jasa yang diinginkan dalam pikiran pelanggan. Keller, (2012) mengungkapkan bahwa berbagai metode positioning dapat digunakan untuk memasarkan produk atau jasa kepada pelanggan, yakni:

- ✓ Berdasarkan Atribut.
- ✓ Berdasarkan Manfaat.
- ✓ Berdasarkan Penerapan dan Penggunaan.
- ✓ Berdasarkan Pengguna.
- ✓ Berdasarkan Pesaing.
- ✓ Berdasarkan Kategori Produk.
- ✓ Berdasarkan Harga.

Berikut ini penjabaran strategi positioning berdasarkan teori di atas, sebagai berikut:

TABEL 3.1
STRATEGI POSITIONING

NO.	Positioning	Strategi
1.	Berdasarkan Atribut	Jasa pelatihan yang menggunakan Butler profesional untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan mengenai ilmu butler untuk para calon peserta.
2.	Berdasarkan Manfaat	Membantu pelanggan dalam menambah ilmu dan keterampilan mengenai Butler service.
3.	Berdasarkan Penerapan dan Penggunaan	Jasa pelatihan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
4.	Berdasarkan Pengguna	Jasa pelatihan yang diberikan oleh A.G.E.S Butler course tidak hanya cocok

		untuk digunakan di bidang Butler saja namun juga dapat diimplementasikan pada bidang pekerjaan lain.
5.	Berdasarkan Pesaing	Jenis jenis pelatihan yang berada di indonesia memang cukup banyak ragamnya namun untuk pelatihan yang di khususkan untuk Butler service di Indonesia seperti International Butler Academy sejauh ini belumlah ada.
6.	Berdasarkan Kategori Produk	Usaha bisnis yang berkiprah di bidang jasa pelayanan yang menggunakan jasa Butler profesional.
7.	Berdasarkan Harga.	Memiliki 2 tipe harga yaitu package harga untuk Signature Butler course dan Classic Butler course. Service package tersebut sudah terjangkau dan mampu bersaing dalam jasa pelatihan Butler yang lain.

Sumber: Data diolah penulis, 2020.

B. Validasi Produk –Market Fit

Validasi memiliki pengertian yaitu suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atas satu objek yang diteliti. Satu objek tersebut dikatakan atau dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain mampu mendapatkan data yang tepat dari variabel yang diteliti. Validasi

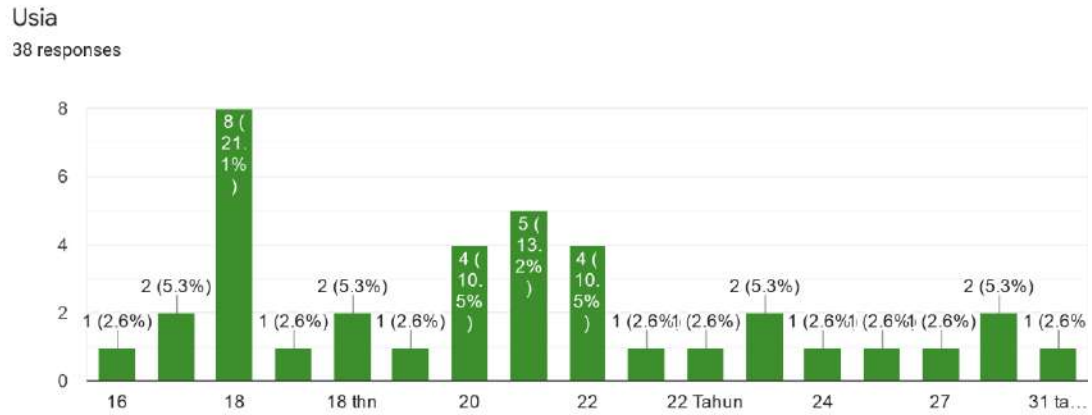
produk berarti memastikan bahwa masalah atau solusi yang diberikan sesuai dengan situasi dan keinginan pasar atau konsumen.

Sedangkan untuk market fit sendiri dimana suatu produk/jasa dari perusahaan yang sudah berjalan dapat memenuhi nilai lebih bagi para calon konsumen, kebutuhan yang belum terpenuhi, dan keunggulan dari kompetitor. Tujuannya adalah sebagai tolak ukur dari produk/jasa yang kita berikan setelah memasuki pasar sesuai dengan kebutuhan dan dapat memberikan solusi bagi para pangsa pasar.

Penulis telah melakukan survey yang diikuti oleh 38 responden mengenai kevalidan produk/jasa dari usaha bisnis ini dengan fakta yang ada di lapangan. Validasi mengenai produk/jasa ini berperan penting untuk mengetahui apakah produk/jasa dari usaha ini sesuai dengan kebutuhan dari sasaran pasar yang hendak dituju.

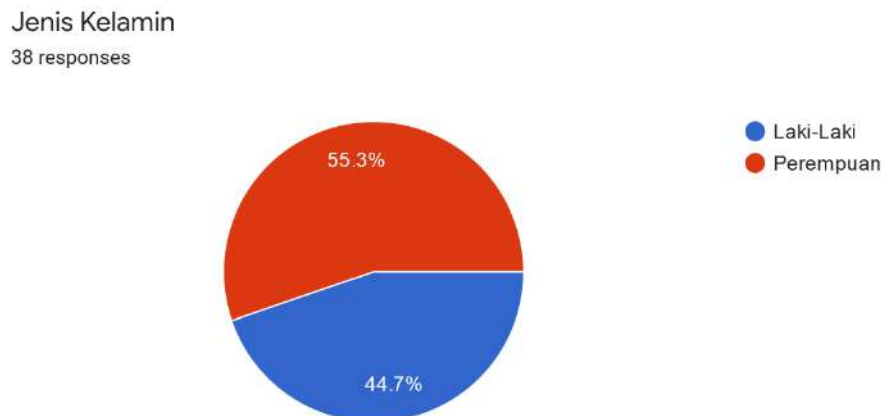
Berikut ini ialah hasil survey mengenai kecocokan produk/jasa dari usaha bisnis *A.G.E.S Butler Course* dengan sasaran pasar yang dituju, sebagai berikut:

GAMBAR 3.1
SURVEY USIA RESPONDEN



Sumber : Olahan penulis, 2020

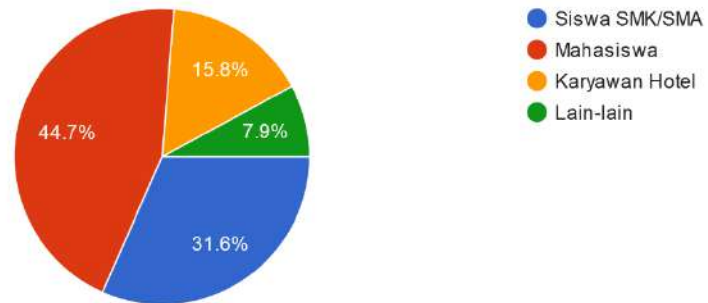
GAMBAR 3.2
SURVEY JENIS KELAMIN RESPONDEN



Sumber : Olahan penulis, 2020

GAMBAR 3.3
SURVEY STATUS RESPONDEN

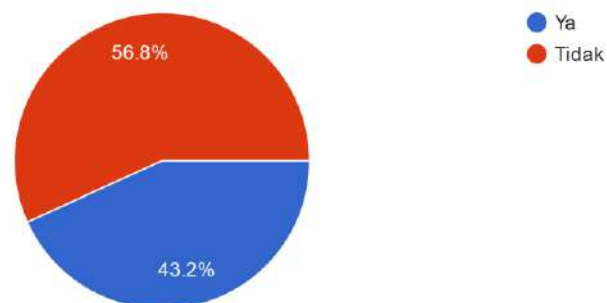
Pekerjaan
38 responses



Sumber : Olahan penulis, 2020

GAMBAR 3.4
SURVEY PENGALAMAN RESPONDEN MENGGUNAKAN JASA BUTLER

Apakah Kalian pernah mempunyai pengalaman mendapatkan pelayanan dari Butler?
37 responses



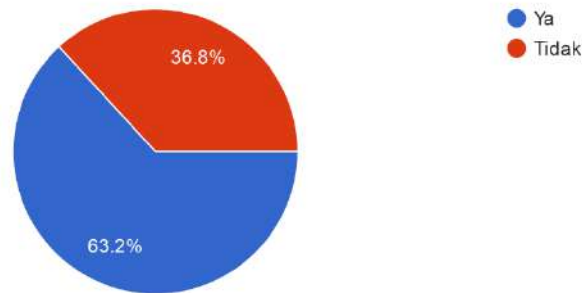
Sumber : Olahan penulis, 2020

GAMBAR 3.5

SURVEY PEMBELAJARAN BUTLER DI SEKOLAH/TEMPAT BEKERJA

RESPONDEN

Apakah di sekolah/ di tempat bekerja, ada pembelajaran mengenai Butler service?
38 responses



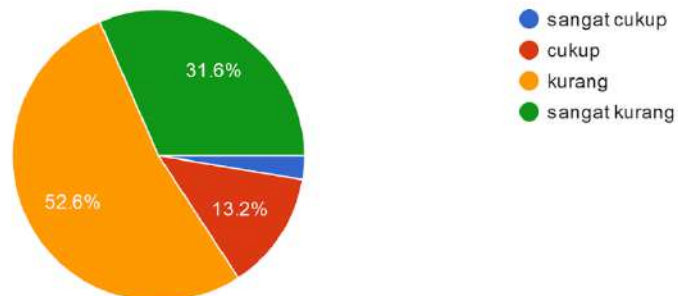
Sumber : Olahan penulis,2020

GAMBAR 3.6

SURVEY PEMBELAJARAN BUTLER YANG DIDAPATKAN OLEH

RESPONDEN

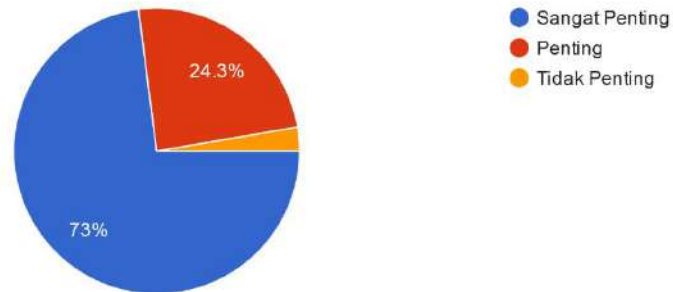
Apakah materi dan praktek dari pembelajaran Butler yang anda dapatkan disekolah/hotel sudah cukup?
38 responses



Sumber: Olahan penulis,2020

GAMBAR 3.7
SURVEY PENDAPAT RESPONDEN MENGENAI ILMU BUTLER

Menurut Kalian apakah ilmu Butler Penting?
37 responses



Sumber : Olahan penulis, 2020

GAMBAR 3.8
SURVEY PENTINGNYA PEMBELAJARAN BUTLER

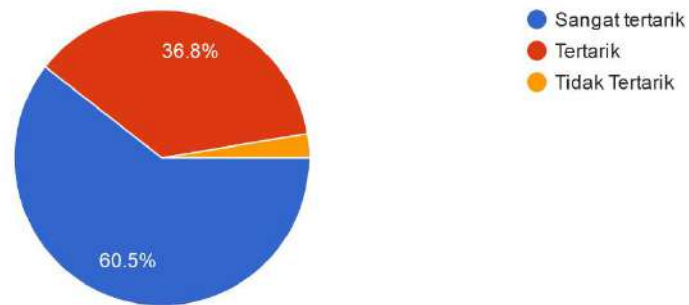
Apakah menurut kalian pembelajaran Butler harus ada di SMK dan Perguruan Tinggi Pariwisata?
37 responses



Sumber : Olahan penulis, 2020

GAMBAR 3.9
SURVEY KETERTARIKAN RESPONDEN TERHADAP COURSE
BUTLER

Jika ada Course Butler apakah kalian tertarik untuk mengikuti Course tsb ?
38 responses



Sumber : Olahan penulis, 2020

Berdasarkan dari data yang telah diperoleh, produk/jasa dari usaha bisnis pelatihan A.G.E.S Butler course mempunyai kecocokan dengan aspek – aspek dari sasaran pasar yang akan dituju. Dengan begitu usaha bisnis ini diharapkan mampu berjalan secara maksimal agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan para konsumen nantinya.

C. Kompetitor

Kompetitor bermakna sebagai pesaing dalam arti sempit, dimana bahwa kompetitor bisnis ialah individu atau perusahaan yang memiliki usaha yang sejenis dengan apa yang dimiliki oleh perusahaan lain. Sehingga di lapangan

kita harus bersaing untuk memenangkan kompetisi yang bertujuan menarik perhatian konsumen yang kemudian akan membeli produk/jasa dari perusahaan tersebut. Usaha bisnis *A.G.E.S Butler Course* mengungkap konsep yaitu penyedia jasa pelatihan yang menggunakan Butler profesional sebagai trainer yang akan bekerja untuk calon peserta dalam memenuhi kebutuhan pelatihan yang diinginkan sesuai dengan waktu para peserta yang *flexible* demi tercapainya kepuasan maksimal yang dirasakan oleh peserta.

Berikut ini ialah kompetitor kompetitor yang memiliki usaha sejenis dengan usaha bisnis *A.G.E.S Butler Course*:

a. International Butler academy

Profesor Wennekes adalah *founder* dari *International butler academy*, yang berada di Belanda. *International butler academy* mempunyai rumah yang sangat besar dan jauh dari permukiman warga sekitar, rumah tersebut dijadikan sebagai tempat pelatihan yang akan digunakan oleh para pesertanya selama 10 minggu 800 jam, yang dimulai dari jam 8 pagi sampai jam 8 malam setiap harinya. Kurikulum yang dipelajari tidak jauh berbeda dengan *A.G.E.S Butler Course* seperti *Table management, Etiquette & Protocol, laundry and wardrobe management, Presentation skills*, perawatan pakaian dan masih banyak lagi. Cara pembelajaran dilakukan secara teoritis dan juga praktisi, dimana harga yang ditawarkan cukup mahal untuk mengikuti sekolah butler selama 10 minggu tersebut yaitu sebesar \$17.000 atau sekitar 246 juta rupiah.

GAMBAR 3.10**BUTLER ACADEMY**

Sumber: <https://www.butlerschool.com/>

b. British Butler Institute

Instruktur kepala dari *British Butler Institute*, ialah George Telford, ia melatih para calon butler dalam berbagai hal yang menjadi tugas dari seorang butler. Mulai dari membawakan makanan dan minuman, cara memberikan minuman kepada tamu, membersihkan ruangan, cara membentuk postur butler yang tepat dan sebagainya. Sekolah Internasional The British Butler Institute untuk Administrator dan Manajer Rumah Tangga (Trained British Style) adalah Akademi swasta yang berbasis di London, lokasi dari British Butler Institute ini berada di 10 greycoat place London, Inggris, Britania Raya. British Butler ini menawarkan beberapa pilihan program. Dari harga setiap programnya mulai dari \$3000 atau sebesar 43juta rupiah.

GAMBAR 3.11
BRITISH BUTLER INSTITUTE



Sumber: <https://www.britishbutlerinstitute.com/>

c. Gemilang Abadi Semesta

Usaha sejenis Butler Course yang sudah lebih dahulu merintis dan berkembang yaitu CV Gemilang Abadi Semesta yang berada di Jl. Mampang raya kota jakarta selatan. Gemilang abadi semesta ini adalah suatu layanan penyedia berbagai macam kelas training tidak hanya butler saja melainkan juga pelatihan effective budgeting and cost control, pelatihan electronic document system, Human Resources Recruitment and Selection Program, dan tentunya Butler service dan masih banyak yang lainnya. CV Gemilang abadi semesta ini memberikan pelatihan yang bersifat general dan ditujukan untuk semua kalangan masyarakat, yang berarti siapapun dapat mengikuti pelatihan tersebut. Harga yang ditawarkan dalam training tersebut sekitar 4 sampai 6 juta rupiah dalam 1 kali pertemuan saja.

GAMBAR 3.12
GEMILANG TRAINING



Sumber: <http://gemilang-training.com/>

D. Program Pemasaran

Pemasaran secara umum diartikan sebagai kegiatan memasarkan produk/jasa untuk menjalankan bisnis agar dapat memenuhi kebutuhan pasar dengan menetapkan harga, mendistribusikan, serta mempromosikan melalui proses pertukaran agar pelanggan merasa puas dan tujuan perusahaan tercapai. Penulis memiliki rancangan untuk memasarkan jasa layanan Butler ini kepada pelanggan melalui beberapa cara antara lain:

a. Advertising Periklanan

Advertasing periklanan merupakan salah satu cara untuk memasarkan produk/jasa yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Periklanan bisa dengan mudah terlihat dimana saja, mulai dari media cetak hingga elektronik. Dengan begitu nantinya calon pelanggan akan menyadari keberadaan usaha bisnis ini dengan mudah. Berikut ini ialah jenis periklanan yang akan diambil oleh usaha bisnis ini sebagai langkah untuk memasarkan jasa pelayanannya:

- Online Media

Periklanan online yang akan digunakan oleh usaha bisnis ini yaitu Youtube Ads dan beberapa media sosial, antara lain Facebook Ads, Instagram, Tiktok dan Twitter. Konten pemasaran akan menjelaskan tentang adanya sebuah jasa pelatihan yang terjangkau, dan apik dengan trainer trainer yang profesional. Serta pilihan pelatihan yang akan ditawarkan oleh usaha bisnis ini kepada pelanggan.

- Direct Marketing

Pemasaran yang dilakukan pada direct marketing bersifat langsung kepada target konsumen. Media yang akan digunakan berupa Email, Telepon, dan Faksimile. Proses yang akan dilakukan nantinya akan memasarkan melalui Email atau Telepon pelanggan yang telah didata sebelumnya.

- Public Relation

Demi menjaga citra yang baik nantinya, usaha bisnis ini akan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan juga investor. Kegiatannya dilakukan melalui media pers, kegiatan kemasyarakatan guna membangun hubungan yang baik dengan masyarakat setempat dan masyarakat sekitar lainnya.

- Personal Selling

Pemasaran yang dilakukan melalui personal selling nantinya usaha bisnis ini akan membuka booth di sekolah sekolah kota Bandung sebagai salah satu cara untuk memasarkan jasa pelatihan ini, sehingga nantinya akan

bertatap muka langsung dengan calon pelanggan yang berpotensi untuk mengikuti A.G.E.S Butler course ini.

E. Media Pemasaran

Media pemasaran adalah satu sarana yang biasa digunakan untuk menyampaikan informasi kepada siapapun dengan mudah. Dengan kata lain media ini sebagai sebuah perantara dalam menyampaikan informasi dari satu orang ke orang yang lain. Menurut Arsyad, (2002), media ialah berbagai bentuk perantara yang manusia gunakan untuk berkomunikasi atau menyampaikan ide, gagasan, atau pendapat, sehingga ide, gagasan, atau pendapat yang dinyatakan sampai kepada penerima yang dituju. Media pemasaran berarti perantara yang digunakan untuk memasarkan produk/jasa dari perusahaan kepada pelanggan dengan cara menarik perhatian pelanggan kemudian memotivasi mereka agar tertarik dan membeli atau menggunakan produk/jasa tersebut. Melalui media nantinya para calon pelanggan akan mengenali produk/jasa dari perusahaan tersebut dengan baik.

Berikut ini ialah media pemasaran yang digunakan oleh usaha bisnis A.G.E.S Butler course:

- Media Sosial (Instagram, Facebook, Twitter, Youtube dan Tiktok)

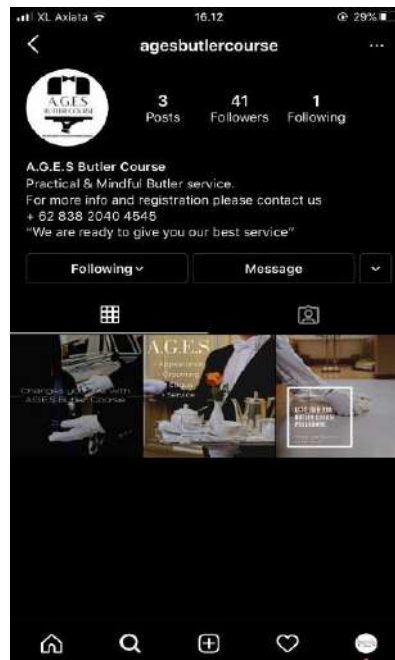
Media sosial kerap kali digunakan oleh masyarakat semua kalangan untuk mencari informasi, mengunggah aktivitas sebagai bagian dari gaya hidup mereka. Dengan banyaknya pengguna media sosial

Instagram, Facebook, dan Twitter youtube dan Tiktok di Indonesia berarti membuktikan bahwa pemasaran menggunakan media ini akan memberikan keuntungan yang cukup besar karena masyarakat memiliki kecenderungan menyukai hal yang praktis, sehingga mereka lebih tertarik menggunakan media sosial dalam kehidupan sosial mereka.

Berikut adalah salah satu tampilan dari media sosial A.G.E.S Butler course:

GAMBAR 3.13

MEDIA SOSIAL INSTAGRAM A.G.E.S BUTLER COURSE



- Brosur

Brosur menjadi media selanjutnya yang penulis pilih karena biaya yang dikeluarkan tidak terlalu besar tapi cukup efektif untuk mengenalkan

usaha bisnis ini kepada pelanggan. Penulis akan memuat informasi yang jelas di dalamnya dengan design yang menarik, agar pelanggan tertarik untuk mengenal usaha ini.

F. Proyeksi Penjualan

Proyeksi penjualan yaitu salah satu langkah dalam menyusun rencana penjualan, karena dengan taksiran volume penjualan yang realistis akan menggambarkan sebuah rencana penjualan yang hampir tepat dan mendekati sasaran.

Berikut adalah proyeksi penjualan dari pelatihan A.G.E.S Butler course :

TABEL 3.2

PROYEKSI PENJUALAN

Tahun ke	Jenis Pelatihan	Potential Max	Target Peserta	Harga (Rp)	Jumlah (Rp)
1	Signature Butler course	60	20	Rp. 11.450.000	Rp. 229.000.000
	Classic Butler course	100	60	Rp. 10.300.000	Rp. 618.000.000
2	Signature Butler course	60	30	Rp. 11.450.000	Rp. 343.500.000

	Classic Butler course	100	70	Rp. 10.300.000	Rp. 721.000.000
3	Signature Butler course	60	40	Rp. 11.450.000	Rp. 458.000.000
	Classic Butler course	100	80	Rp. 10.300.000	Rp. 824.000.000
4	Signature Butler course	60	50	Rp. 11.450.000	Rp. 572.500.000
	Classic Butler course	100	90	Rp. 10.300.000	Rp. 927.000.000
5	Signature Butler course	60	60	Rp. 11.450.000	Rp. 687.000.000
	Classic Butler course	100	100	Rp. 10.300.000	Rp. 1.030.000.000
TOTAL					Rp.6.410.000.000

Sumber : Data diolah oleh penulis

Perhitungan diatas tersebut didasari oleh kegiatan promosi yang akan dilakukan secara meluas pada area area yang telah ditentukan pada setiap tahunnya, sehingga bisnis course ini akan mengalami peningkatan penjualan dan pendapatan di setiap tahunnya, dikarenakan kebutuhan konsumen yang akan

semakin meningkat pula disetiap tahunnya. Hal tersebut dapat diasumsikan karena melihat perkembangan industri hospitality yang akan semakin meningkat terutama di kota Bandung dan sekitarnya.