

BAB V

RENCANA DAN STRATEGI PEMASARAN

A. **Segmentation, Targeting, Positioning (STP)**

Proses STP penting untuk dilakukan agar perusahaan dapat menentukan pasar yang jelas, sehingga dapat menentukan strategi yang disesuaikan dengan informasi dari

STP. Penjelasan STP menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2013: 214) adalah:

1. *Segmentation* adalah membagi sebuah pasar menjadi segmen yang lebih kecil dengan kebutuhan, karakteristik, dan perilaku yang berbeda-beda yang mungkin membutuhkan strategi pemasaran atau bauran yang berbeda. Jenis-jenis segmentasi antara lain:
 - a. Segmentasi geografis, yaitu membagi pasar ke dalam unit geografis yang berbeda-beda seperti negara, daerah, kota, bahkan perumahan
 - b. Segmentasi demografis, yaitu membagi pasar ke dalam segmen berdasarkan variabel seperti umur, jenis kelamin, ukuran keluarga, pendapatan, pekerjaan, pendidikan, agama, ras, generasi, dan kewarganegaraan. Segmentasi demografis adalah cara yang paling populer karena kebutuhan dan keinginan konsumen sangat bervariasi sesuai dengan demografi yang sangat bervariasi
 - c. Segmentasi psikografis, membagi konsumen ke dalam segmen yang berbeda berdasarkan kelas sosial, gaya hidup, atau karakteristik personal.
 - d. Segmentasi perilaku, membagi konsumen ke dalam segmen berdasarkan pengetahuan, perilaku, kebutuhan, atau respon atas produk. Banyak pemasar percaya bahwa segmentasi ini adalah awal yang terbaik untuk membangun segmentasi pasar





2. *Targeting* adalah proses mengevaluasi keatraktifan sebuah segmen dan memilih satu atau lebih segmen untuk dimasuki
3. *Positioning* adalah menempati pikiran konsumen dengan sesuatu yang jelas, berbeda, dan menimbulkan keinginan jika dibandingkan dengan pesaing

Sehingga jika diterapkan dalam bisnis, STP Horizon adalah sebagai berikut:

1. *Segmentation*

Horizon mensegmen konsumennya, secara geografis adalah konsumen yang berada di Jakarta, dengan fokus mereka yang dalam usia produktif atau yang sedang bekerja, tanpa melihat kelas sosial apapun, dengan gaya hidup konsumen yang semakin ingin kepraktisan dalam memenuhi kebutuhan pangan. Tetapi tidak tertutup kemungkinan bagi konsumen di luar fokus tersebut untuk menjadi konsumen Horizon.

2. *Targeting*

Horizon menggunakan strategi *differentiated marketing*, yaitu menghasilkan barang/produksi yang ditargetkan untuk berbagai kalangan, yaitu selera konsumen yang bervariasi. Untuk itu Horizon menyediakan banyak variasi cita rasa. Lalu selain segmen pekerja, tidak tertutup kemungkinan untuk memasuki pasar yang lain, yaitu remaja karena mereka dapat menggunakan jasa catering ketika mengadakan acara-acara, seperti acara kampus, atau mereka yang tinggal sendiri di apartemen/kos yang butuh kepraktisan makanan.

3. *Positioning*

Horizon ingin menyampaikan nilai/*value* dalam benak konsumen, sebagai jasa catering yang memiliki berbagai variasi rasa, dengan rasa yang lebih

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

enak, serta harga yang kompetitif sebagai nilai pembeda karena dari pengalaman penulis mengkonsumsi catering, faktor rasa dan variasi seringkali menjadi kelemahan catering, sehingga konsumen kurang merasa puas.



Hak cipta milik IBI Kias (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

B. Produk

Produk utama dari Horizon adalah makanan dalam box/tempat makan, dengan berbagai macam variasi dari masakan berbagai negara, yaitu dari Indonesia, China, Italia, Perancis, Meksiko, Jepang, Korea, India, dan Thailand. Seperti yang sudah dijelaskan di atas, salah satu strategi Horizon adalah dengan menambah variasi produk.

Untuk menambah variasi produk ada langkah yang diperlukan antara lain:

1. Manajer melakukan *feedback* setiap bulan ke konsumen pada pertengahan bulan mengenai menu apa yang mereka inginkan sebagai menu baru Horizon, sekaligus menanyakan saran dan kritik yang mungkin ada dari konsumen
2. Manajer mendiskusikan dengan staf produksi tentang makanan baru tersebut, apakah ingin ditambahkan ke menu baru atau tidak. Yang harus diperhatikan adalah rasa, kemudahan dalam mendapatkan bahan baku, dan harga yang harus sesuai dengan rentang harga Horizon
3. Staf produksi akan melakukan uji coba produk terlebih dahulu, dan melakukan penyesuaian agar rasa makanan cocok dengan selera konsumen Jakarta
4. Jika uji coba sudah menghasilkan hasil yang positif, yaitu rasa dan harga yang cocok, maka menu akan ditambahkan ke lini produk Horizon





Uji coba produk memerlukan biaya sebesar Rp. 65.000 per bulan untuk membeli

bahan baku yang diperlukan untuk uji coba memasak.

Penetapan Harga

Harga yang ditetapkan oleh Horizon disesuaikan dengan biaya yang dibutuhkan untuk memproduksi menu makanan tertentu. Terdapat 6 metode dalam menentukan metode penetapan harga menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2012: 417), yaitu:

1. Markup Pricing

Menambahkan *mark up* terhadap total biaya untuk mendapat *profit*

2. Target Return Pricing

Menyesuaikan harga untuk mencapai target *return on investment* (ROI)

3. Perceived Value Pricing

Perceived value pricing terbentuk dari banyak input, seperti persepsi konsumen akan performa produk, kualitas garansi, pelayanan konsumen, dan atribut lain seperti tingkatan kepercayaan. Perusahaan harus dapat memberikan nilai yang dijanjikan.

4. Value Pricing

Dengan menetapkan harga yang cukup rendah untuk kualitas yang tinggi. Fokusnya bukan hanya menetapkan harga yang lebih rendah, tetapi merancang operasi perusahaan untuk menjadi produsen dengan biaya yang rendah tanpa mengorbankan kualitas

5. Going Rate Pricing

Menetapkan harga berdasarkan harga kompetitor, mengubah harga ketika pemimpin pasar melakukan perubahan harga.



6. Auction Type Pricing

Terdapat tiga jenis dari *auction type pricing*:

a. English auctions (*ascending bids*)

Terdapat 1 penjual dan banyak pembeli seperti eBay dan Amazon.com, calon pembeli menaikkan penawaran harga sampai harga tertinggi diraih

b. Dutch auctions (*descending bids*)

Terdapat 1 penjual dan banyak pembeli, atau satu pembeli dan banyak penjual. Yang melakukan lelang pertama-tama akan mengumumkan harga yang tinggi, dan sedikit demi sedikit menurunkan harga hingga penawar menerima

c. Sealed-bid auctions

Mempersilahkan calon pemasok untuk menerima hanya 1 penawaran, tidak boleh mengetahui penawaran yang lain, sehingga mendapatkan pendapatan yang diekspektasikan.

Untuk Horizon akan menggunakan metode *perceived value pricing*, dengan menghitung total biaya, kualitas makanan, pelayanan, dan kemudahan dalam memesan melalui aplikasi, sehingga harga jual adalah keseluruhan nilai dari catering Horizon. Berikut adalah harga produk Horizon, yang sudah termasuk *salad, main course, dan fruits*:

Tabel 5.1

Harga Produk Horizon

No	Main Course	Biaya bahan baku	Harga Jual

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1	Chicken Francese	Rp. 18.577	Rp. 40.000
2	Sweet and Sour Chicken	Rp. 13.798	Rp. 35.000
3	Italian Chicken Marinade	Rp. 23.935	Rp. 45.000
4	Authentic Thai Cashew Chicken	Rp. 16.661	Rp. 37.000
5	Mexican Chicken	Rp. 15.434	Rp. 36.000
6	Ayam Bakar Saus Rujak	Rp. 12.333	Rp. 30.000
7	Japanese Beef Curry	Rp. 26.431	Rp. 46.000
8	Indian Beef Fry	Rp. 19.288	Rp. 38.000
9	Rendang	Rp. 17.965	Rp. 36.000
10	Korean Barbeque Beef Marinade	Rp. 19.820	Rp. 38.000
11	Gyuudon	Rp. 22.750	Rp. 42.000
12	Mexican Baked Fish	Rp. 6.357	Rp. 25.000
13	Fish Fillet Italiano	Rp. 21.761	Rp. 40.000
14	Lemon Garlic Tilapia	Rp. 7.854	Rp. 25.000
15	Yang Chow Fried Rice	Rp. 12.070	Rp. 30.000
16	Chicken Katsu	Rp. 13.570	Rp. 32.000
17	Chicken with Almond Sauce	Rp. 15.783	Rp. 34.000
18	Chicken Cordon Bleu	Rp. 18.716	Rp. 38.000
19	Korean Beef Bowl	Rp. 18.118	Rp. 38.000

Sumber: Horizon, 2016

Harga yang tertera di atas belum termasuk ongkos kirim, yang disesuaikan dengan jarak pengiriman. Harga untuk pengiriman per kilometer adalah Rp. 1.500. Harga yang telah ditetapkan di atas dapat mengalami perubahan dengan berjalannya waktu, dengan adanya inflasi yang menyebabkan harga kebutuhan bahan baku ikut naik. Sehingga perlu dilakukan penyesuaian harga untuk tahun-tahun berikutnya. Berikut

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



adalah harga produk untuk 5 tahun kedepan, dengan asumsi peningkatan harga 5% setiap tahun.

Tabel 5.2
Harga Produk Horizon Selama 5 Tahun

No	Main Course	Harga Jual				
		2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
1	Chicken Francese	Rp. 40.000	Rp. 42.000	Rp. 44.100	Rp. 46.305	Rp. 48.620
2	Sweet and Sour Chicken	Rp. 35.000	Rp. 36.750	Rp. 38.588	Rp. 40.517	Rp. 42.543
3	Italian Chicken Marinade	Rp. 45.000	Rp. 47.250	Rp. 49.613	Rp. 52.093	Rp. 54.698
4	Authentic Thai Cashew Chicken	Rp. 37.000	Rp. 38.850	Rp. 40.793	Rp. 42.832	Rp. 44.974
5	Mexican Chicken	Rp. 36.000	Rp. 37.800	Rp. 39.690	Rp. 41.675	Rp. 43.758
6	Ayam Bakar Saus Rujak	Rp. 30.000	Rp. 31.500	Rp. 33.075	Rp. 34.729	Rp. 36.465
7	Japanese Beef Curry	Rp. 46.000	Rp. 48.300	Rp. 50.715	Rp. 53.251	Rp. 55.913
8	Indian Beef Fry	Rp. 38.000	Rp. 39.900	Rp. 41.895	Rp. 43.990	Rp. 46.189
9	Rendang	Rp. 36.000	Rp. 37.800	Rp. 39.690	Rp. 41.675	Rp. 43.758
10	Korean Barbeque Beef Marinade	Rp. 38.000	Rp. 39.900	Rp. 41.895	Rp. 43.990	Rp. 46.189
11	Gyuudon	Rp. 42.000	Rp. 44.100	Rp. 46.305	Rp. 48.620	Rp. 51.051
12	Mexican Baked Fish	Rp. 25.000	Rp. 26.250	Rp. 27.563	Rp. 28.941	Rp. 30.388
13	Fish Fillet Italiano	Rp. 40.000	Rp. 42.000	Rp. 44.100	Rp. 46.305	Rp. 48.620
14	Lemon Garlic Tilapia	Rp. 25.000	Rp. 26.250	Rp. 27.563	Rp. 28.941	Rp. 30.388

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik

BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



15	Yang Chow Fried Rice	Rp. 30.000	Rp. 31.500	Rp. 33.075	Rp. 34.729	Rp. 36.465
16	Chicken Katsu	Rp. 32.000	Rp. 33.600	Rp. 35.280	Rp. 37.044	Rp. 38.896
17	Chicken with Almond Sauce	Rp. 34.000	Rp. 35.700	Rp. 37.485	Rp. 39.359	Rp. 41.327
18	Chicken Cordon Bleu	Rp. 38.000	Rp. 39.900	Rp. 41.895	Rp. 43.990	Rp. 46.189
19	Korean Beef Bowl	Rp. 38.000	Rp. 39.900	Rp. 41.895	Rp. 43.990	Rp. 46.189

Sumber: Data Horizon

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Distribusi

Saluran distribusi menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2013: 365), adalah kelompok organisasi yang saling bergantung satu sama lain yang membantu sebuah produk atau jasa tersedia untuk dikonsumsi oleh konsumen atau pengguna bisnis. Terdapat dua jenis saluran distribusi menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2013: 367), yaitu *direct marketing channel* dan *indirect marketing channel*. *Direct marketing channel* adalah saluran tanpa perantara, sedangkan *indirect marketing channel* adalah saluran yang terdiri dari satu atau lebih perantara. Saluran distribusi dari Horizon adalah *direct marketing channel* dengan menggunakan layanan pengantaran makanan langsung dari produsen ke konsumen, yaitu dengan motor atau mobil dari produksi Horizon di Jatinegara, melayani konsumen Jakarta.

E. Promosi

Promosi yang akan dilakukan adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Sistem *loyalty point*. Dengan sistem ini, konsumen berhak mendapatkan makanan gratis jika sudah mengumpulkan sejumlah poin. Standar poin yang digunakan adalah jumlah total nominal pembelian produk. Nominal yang dibutuhkan untuk mendapatkan makanan gratis adalah 10 poin, dengan 1 poin yang didapatkan dengan pembelian di atas 50 ribu yang bersifat akumulasi tanpa batas waktu. Makanan gratis yang didapatkan adalah *mini menu*, yaitu menu dengan porsi yang disesuaikan. Selain itu, konsumen baru yang telah membuat akun melalui website atau aplikasi akan mendapatkan poin awal yaitu 1 poin, sehingga konsumen lebih memiliki motivasi untuk melakukan pembelian berulang. Diperkirakan konsumen akan mendapatkan 1 makanan gratis dalam 1 bulan. Lalu diperkirakan jumlah konsumen yang loyal adalah 35% dari total konsumen dalam satu bulan (1.350 orang), yaitu 473 konsumen.
2. Brosur
Brosur akan disebar ke perumahan, kantor, dan internet agar konsumen catering mengetahui merek Horizon.

Gambar 5.1

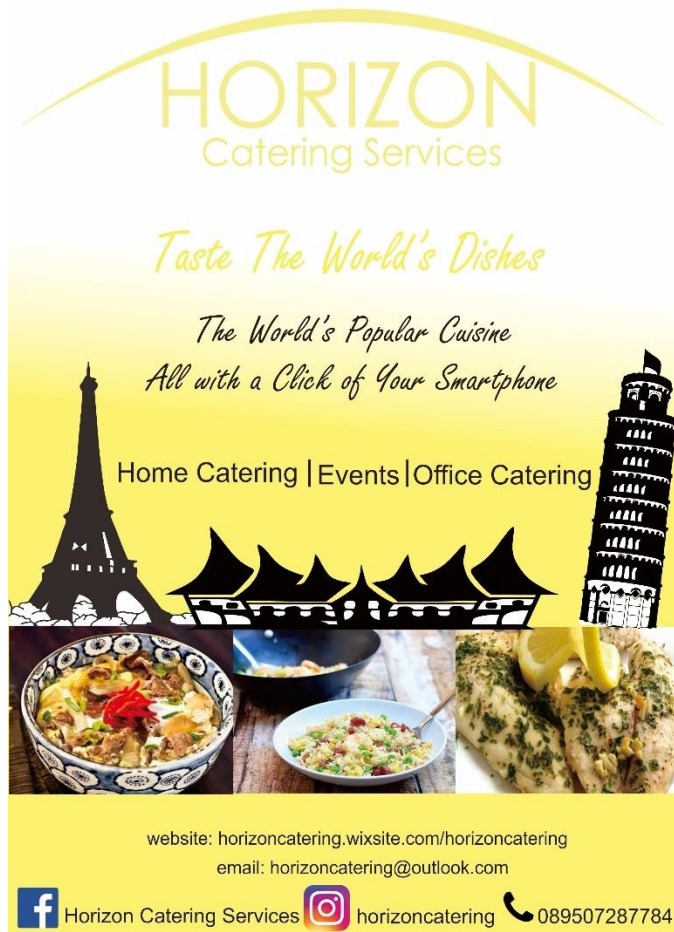
Brosur Horizon

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Banner

Perlu dipasang banner catering di bagian depan tempat operasi agar konsumen yang melewati daerah tersebut mengetahui ada jasa catering yang dapat mereka pesan karena target konsumen Horizon juga termasuk konsumen rumahan.

4. Internet

Horizon memasarkan produk melalui website dan sosial media, yaitu Facebook, Instagram, *broadcast instant messaging*, forum kaskus dan blog review makanan. Pemasaran melalui internet dilakukan karena dapat menjangkau konsumen yang luas dengan biaya yang rendah. Lalu melalui blog review juga dilakukan karena konsumen seringkali melihat review makanan di internet sebagai referensi, yang membantu keputusan pembelian.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 5.2

Tampilan Website Horizon



Website: <http://horizoncatering.wixsite.com/horizoncatering>

Gambar 5.3

Page Facebook Horizon



© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

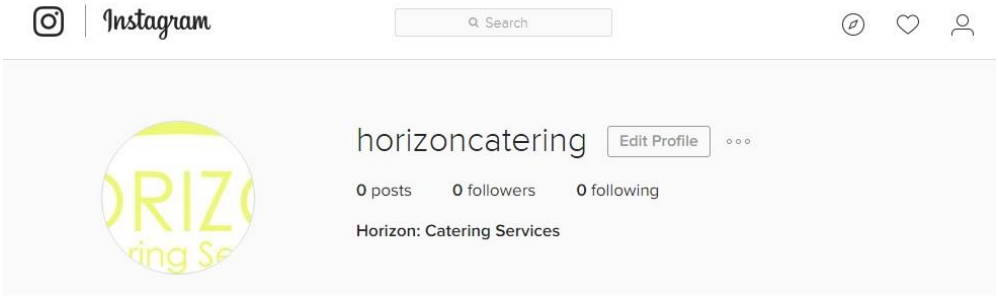
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Diskon 15% untuk bulan pertama sejak pembukaan

Horizon akan memberikan diskon spesial selama 1 bulan pertama sejak dibukanya Horizon, yaitu diskon 15% untuk semua produk. Diskon ini diberikan agar semakin banyak orang yang tertarik untuk mencoba produk Horizon.

Promosi tersebut memiliki rincian biaya sebagai berikut:

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 5.3

Kebutuhan Promosi Horizon

Jenis promosi	Kebutuhan	Harga	Total Harga
Loyalty point	28.380 porsi makanan gratis/5 tahun	Rp. 7.000/menu	Rp. 198.660.000
Brosur	2500 lembar	Rp. 370/ lembar A4	Rp. 925.000
Banner	5 banner 85 cm x 200 cm	Rp. 370.000	Rp. 1.850.000
Hosting website	5 tahun paket enterprise	Rp. 1.200.000/tahun	Rp. 6.000.000
Diskon	1 bulan	15% untuk semua produk	Rp. 7.224.000
Total			Rp. 214.659.000

Sumber: <http://percetakanjavaprint.com/#/item/brosur-a4-21x29-brochure-a4-lami.html>, <https://www.rumahweb.com/hosting-murah/>, <http://www.praktisprint.com/pricelist/>, dan data Horizon.

F. Rencana dan Ramalan Penjualan

Penjualan Horizon dalam setiap bulan dalam 1 tahun pertama diprediksi mengalami peningkatan yang signifikan karena semakin dikenal masyarakat di setiap bulannya. Peningkatan dalam setiap bulannya adalah sebagai berikut:

1. Juli-Agustus : Meningkatkan 5%
2. September-November : Meningkatkan 10%
3. Desember-Februari : Meningkatkan 15%
4. Maret-Mei : Meningkatkan 20%

Berikut adalah ramalan penjualan dari setiap produk Horizon dalam 1 tahun:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 5.4

Ramalan Penjualan Horizon per Bulan

Menu	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
Chicken Francese	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Sweet and Sour Chicken	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Italian Chicken Marinade	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Authentic Thai Cashew Chicken	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Mexican Chicken	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Ayam Bakar Saus Rujak	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Japanese Beef Curry	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Indian Beef Fry	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Rendang	120	126	132	146	160	176	203	233	268	321	386	463
Korean Barbeque Beef Marinade	60	63	66	73	80	88	101	116	134	161	193	231
Gyudon	60	63	66	73	80	88	101	116	134	161	193	231
Mexican Baked Fish	130	136,5	143	158	173	191	219	252	290	348	418	501
Fish Fillet Italiano	130	136,5	143	158	173	191	219	252	290	348	418	501
Lemon Garlic Tilapia	120	126	132	146	160	176	203	233	268	321	386	463
Yang Chow Fried Rice	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Chicken Katsu	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Chicken with Almond Sauce	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Chicken Cordon Bleu	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309
Korean Beef Bowl	80	84	88	97	107	117	135	155	179	214	257	309

Sumber: Data yang diolah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Kwik Kian Gie School of Business

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 5.5

Total Penjualan 1 Tahun

No	Menu	Harga	Kuantitas (porsi)	Total
1	Chicken Francese	Rp. 40.000	1822	Rp. 72.880.252
2	Sweet and Sour Chicken	Rp. 35.000	1822	Rp. 63.770.220
3	Italian Chicken Marinade	Rp. 45.000	1822	Rp. 81.990.283
4	Authentic Thai Cashew Chicken	Rp. 37.000	1822	Rp. 67.414.233
5	Mexican Chicken	Rp. 36.000	1822	Rp. 65.592.227
6	Ayam Bakar Saus Rujak	Rp. 30.000	1822	Rp. 54.660.189
7	Japanese Beef Curry	Rp. 46.000	1822	Rp. 83.812.290
8	Indian Beef Fry	Rp. 38.000	1822	Rp. 69.236.239
9	Rendang	Rp. 36.000	2733	Rp. 98.388.340
10	Korean Barbeque Beef Marinade	Rp. 38.000	1367	Rp. 51.927.180
11	Gyuudon	Rp. 42.000	1367	Rp. 57.393.198
12	Mexican Baked Fish	Rp. 25.000	2961	Rp. 74.019.006
13	Fish Fillet Italiano	Rp. 40.000	2961	Rp. 118.430.409
14	Lemon Garlic Tilapia	Rp. 25.000	2733	Rp. 68.325.236
15	Yang Chow Fried Rice	Rp. 30.000	1822	Rp. 54.660.189
16	Chicken Katsu	Rp. 32.000	1822	Rp. 58.304.202
17	Chicken with Almond Sauce	Rp. 34.000	1822	Rp. 61.948.214
18	Chicken Cordon Bleu	Rp. 38.000	1822	Rp. 69.236.239
19	Korean Beef Bowl	Rp. 38.000	1822	Rp. 69.236.239
	Total		37807	Rp. 1.341.224.387
	Biaya Transportasi	Rp. 8.000	37807	Rp. 302.453.046
	Total Penjualan			Rp.1.643.677.433

Sumber: Data yang diolah

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sedangkan untuk penjualan di tahun-tahun berikutnya, akan diperkirakan pertumbuhan penjualan sebesar 10%, dan peningkatan harga 5% setiap tahun. Untuk pendapatan transportasi yang ditanggung konsumen akan meningkat 5% setiap tahun. Ramalan penjualan dalam 5 tahun akan disajikan dalam tabel 5.3:

Tabel 5.6
Ramalan Penjualan Horizon Dalam 5 Tahun

2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Rp. 1.643.677.433	Rp. 1.898.447.435	Rp. 2.173.493.458	Rp. 2.489.250.281	Rp. 2.851.835.946

Sumber: Data yang diolah

G. Pengendalian Pemasaran

Perlu dilakukan pengendalian agar bisnis dapat berjalan sesuai dengan rencana, dan dapat menentukan tindakan kontrol atas perbedaan dengan rencana. Berikut adalah pengendalian pemasaran yang dilakukan Horizon:

1. *Feedback*

Feedback atau umpan balik dengan menanyakan konsumen atas produk dan layanan Horizon, dengan menanyakan secara langsung melalui *instant messaging* sebanyak 1 kali dalam 1 bulan di pertengahan bulan atau otomatis melalui aplikasi. Umpan balik konsumen akan diterima, dan disimpulkan apa yang masih kurang baik/memuaskan. Selain umpan balik melalui konsumen, juga menanyakan pekerja Horizon mengenai pekerjaan mereka dan iklim kerja secara keseluruhan agar mendapatkan pandangan dari internal perusahaan. Selanjutnya akan dilakukan tindakan korektif agar bisnis semakin baik. *Feedback* karyawan akan dilakukan 1 bulan sekali di

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



akhir bulan. *Feedback* konsumen dan karyawan akan dilakukan oleh manajer. Berikut adalah beberapa pertanyaan yang akan digunakan dalam *feedback* konsumen:

- a. Apakah kualitas produk, mulai dari rasa, kesegaran makanan, dan pengemasan memuaskan/tidak
- b. Apakah pelayanan konsumen, mulai dari kemudahan aplikasi, website, *instant messaging*, dan pengantaran makanan memuaskan/tidak
- c. Kritik dan saran apa yang dapat Anda berikan atas Horizon?
- d. Apakah Anda tertarik untuk melakukan pembelian kembali?
- e. Apakah Anda merekomendasikan Horizon ke orang lain?
- f. Menu baru apa yang Anda inginkan dari Horizon?

Sedangkan *feedback* untuk karyawan antara lain adalah:

- a. Apakah lingkungan kerja kondusif atau tidak
- b. Apakah selama bekerja ada keluhan atau saran yang dapat memperbaiki pekerjaan dan bisnis secara keseluruhan?
- c. Apakah *jobdesc* yang diberikan dirasa terlalu berat atau tidak
- d. Apakah kompensasi/balas jasa karyawan cukup besar/tidak

2. Evaluasi berkala

Evaluasi berkala, yaitu melihat performa di berbagai bidang dibandingkan dengan yang direncanakan yang dilakukan 1 bulan sekali oleh manajer yang meliputi:

- a. Penjualan
Memantau apakah penjualan sudah sesuai target atau belum
- b. Produktivitas pekerja

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Memantau apakah hasil kerja para pekerja diukur dengan waktu kerjanya sudah memuaskan atau belum

c. Kepuasan konsumen

Memantau kepuasan konsumen dari *feedback* yang dilakukan.

Menentukan aspek apa yang dapat dikembangkan agar konsumen lebih puas, dan meningkatkan kesempatan untuk menciptakan loyalitas konsumen dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan mereka.

d. Program promosi

Program promosi seperti *loyalty point*, brosur, dan media sosial perlu dilihat apakah efektif dalam menarik konsumen atau tidak.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

H. People

Dalam bisnis terdapat orang/pekerja yang menjalankan operasi bisnis. Horizon sebagai usaha catering juga memiliki *people* yang menjalankan proses bisnisnya yang terdiri dari manajer, produksi, dan transportasi. Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong (2013: 262), dalam bisnis jasa, interaksi yang efektif membutuhkan kemampuan karyawan dalam melayani, dan dukungan yang baik terhadap karyawan itu sendiri. Manajer dan staf transportasi adalah bagian yang berinteraksi langsung dengan konsumen karena merekalah yang merepresentasikan citra merek, dalam hal layanan, *feedback* konsumen, dan saat makanan diantarkan. Horizon melatih staf mengenai cara melayani dari mulai pembelian produk, sampai ke staf transportasi, akan memberi pelayanan yang ramah, cepat, dan tanggap agar terbentuk citra merek bahwa Horizon adalah perusahaan yang profesional. Untuk itu, juga perlu melakukan kontrol atas kinerja karyawan, dengan penilaian karyawan oleh manajer, yang dapat berfungsi sebagai dasar untuk melakukan kontrol atas bisnis, dan sebagai penentu apakah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



karyawan mendapatkan bonus tahunan atau tidak, yang dapat menjadi motivasi bagi karyawan demi peningkatan kinerja. Terdapat 5 standar nilai, yaitu sangat buruk dengan poin 1, buruk dengan poin 2, cukup dengan poin 3, baik dengan poin 4, dan sangat baik dengan poin 5. Berikut adalah lembar penilaian karyawan produksi dan transportasi

Tabel 5.7

Lembar Penilaian Staf Produksi

Nama Karyawan :
Divisi :
Tanggal Penilaian :

Kriteria	Sangat buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total Nilai
Kebersihan kerja dapur						
Produktivitas kerja						
Kualitas hasil kerja						
Tingkat kedisiplinan (jam masuk, mematuhi SOP)						
Tingkat kehadiran						
Kerjasama dalam tim						
Aspek kepribadian						
Total Nilai						

Sumber: Data yang diolah

Tabel 5.8

Lembar Penilaian Staf Transportasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Nama Karyawan :

Divisi :

Tanggal Penilaian :

Kriteria	Sangat buruk	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total Nilai
Kecepatan pengiriman						
Keamanan pengiriman						
Perawatan kendaraan perusahaan						
Tingkat kedisiplinan (jam masuk, mematuhi SOP)						
Tingkat kehadiran						
Kerjasama dalam tim						
Aspek kepribadian						
Total Nilai						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

I. Process

Proses adalah salah satu bauran pemasaran yang cukup penting dalam bisnis jasa. Bisnis harus dapat memberikan proses yang cepat dan mudah dimengerti bagi konsumen sehingga mereka mendapatkan kemudahan dalam menikmati produk. Dengan begitu konsumen akan senang karena konsumen cenderung tidak menyukai hal yang berbelit-belit, mereka ingin sesuatu yang mudah dan praktis.

Horizon memberi kemudahan dalam proses pemesanan makanan, yaitu melalui website dan aplikasi sehingga mereka tidak perlu repot menelpon ke perusahaan untuk memesan, semua dapat dilakukan melalui *smartphone* konsumen. Untuk pengantaran

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



makanan pun konsumen tidak perlu repot karena akan diantar oleh staf transportasi Horizon.

J. Physical Evidence

Physical evidence adalah bukti atau karakteristik fisik yang dapat dilihat dari sebuah perusahaan. *Physical evidence* dalam konteks bisnis catering dapat berupa box makanan dengan desain nama perusahaan, motor dan mobil dengan grafis/stiker perusahaan, bahkan sampai ke seragam dari staf transportasi. Tampilan fisik yang buruk akan mempengaruhi persepsi konsumen sehingga *physical evidence* akan didesain dengan seragam dan atraktif agar persepsi konsumen akan bisnis menjadi baik, yang akan meningkatkan citra merek. Berikut adalah biaya *physical evidence*

Tabel 5.9
Biaya physical evidence

No	Physical evidence	Kuantitas	Harga	Total
1	Jaket motor	6	Rp. 250.000	Rp. 1.500.000
2	Grafis untuk motor	6	Rp. 700.000	Rp. 4.200.000
3	Grafis untuk mobil	1	Rp. 1.500.000	Rp. 1.500.000
Total				Rp. 8.300.000

Sumber: Data yang diolah

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.