

MODUL 6
COSTUMER DISCOVERY_LANJUTAN_CONSUMPTION CHAIN
(Pertemuan Ke-6 atau Ke-7)

6.1. Tujuan

Setelah mengikuti praktikum ini mahasiswa diharapkan dapat:

1. Mampu melakukan pemetaan atas rantai konsumsi (*mapping the consumption chain*)
2. Memahami karakter target konsumen dan memahami alasan mengapa konsumen tidak mau membeli dan mendatangkan solusi sebagai alternatif untuk produk yang akan diproduksi sehingga konsumen mau membeli produk kita

6.2. Ruang Lingkup dan Deskripsi Praktikum

Praktikum akan dilakukan di dalam kelas dengan mengerjakan borang latihan yang terdapat dalam Modul Inovasi Kreatifitas dan Kewirausahaan serta penugasan lapangan dalam hal pemantapan target konsumen atas produk yang akan kita jual dalam pengembangan kewirausahaan.

6.3. Alat & Bahan

1. Slide Presentasi
2. Video
3. Modul latihan

6.4. Latihan

6.4.2. MAPPING THE CONSUMPTION CHAIN

Gunakan template ini untuk menyelesaikan tugas *Menggambar Peta Konsumsi* saat mewawancarai pelanggan. Tuliskan tanggapan mereka di kolom kedua.

#	Pertanyaan	Tanggapan
1.	Kebutuhan apa yang dipenuhi produk ini?	Produk aplikasi konsultasi hukum terjangkau, memenuhi kebutuhan konsultasi, akses terjangkau, rekomendasi lawyer, dan solusi legal bagi individu dengan masalah hukum.
2.	Bagaimana orang mengetahui kebutuhannya akan produk atau layanan ini? (pada awalnya/secara teratur)	Orang mungkin menyadari kebutuhan mereka akan produk atau layanan ini ketika mereka menghadapi masalah hukum yang memerlukan bantuan untuk memahami, menyelesaikan, atau menghadapinya sesuai dengan hukum yang berlaku. Ini bisa terjadi secara tiba-tiba saat mereka mengalami situasi hukum yang biasa terjadi di kehidupan seperti masalah pernikahan, sengketa tanah, warisan, atau masalah lainnya yang memerlukan intervensi hukum. Secara teratur, individu yang telah menyadari pentingnya memiliki akses terjangkau terhadap bantuan hukum mungkin akan menggunakan layanan tersebut untuk mendapatkan konsultasi berkala atau mengatasi masalah hukum yang muncul dalam kehidupan sehari-hari mereka.
3.	Bagaimana pelanggan menemukan penawaran ini?	Pelanggan dapat menemukan aplikasi konsultasi hukum terjangkau ini melalui iklan dan promosi di berbagai platform, pemasaran langsung melalui pameran atau seminar, rekomendasi dari lawyer atau pengacara, kemitraan dengan komunitas dan organisasi terkait, serta konten edukatif yang disebarluaskan melalui blog dan media sosial. Dengan berbagai strategi ini, aplikasi dapat meningkatkan kesadaran dan menarik perhatian calon pelanggan yang membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan masalah hukum mereka dengan biaya yang terjangkau.
4.	Bagaimana pelanggan membuat pilihan akhirnya?	Pelanggan membuat pilihan akhir mereka dengan mempertimbangkan beberapa faktor, termasuk kebutuhan spesifik mereka dalam menyelesaikan masalah hukum, reputasi dan kredibilitas aplikasi serta layanan yang ditawarkan, testimoni dari pengguna sebelumnya, ketersediaan dan kemudahan penggunaan aplikasi, serta biaya yang terjangkau.

MODUL KEWIRAUSAHAAN

5.	Bagaimana pelanggan memesan atau membeli produk atau layanan ini?	Pelanggan dapat memesan atau membeli produk atau layanan ini melalui Aplikasi Konsultasi Hukum Terjangkau bernama “LawLite” yang kami tawarkan.
6.	Bagaimana produk atau layanan dikirim?	Produk atau layanan kami berupa aplikasi sehingga tidak perlu dikirim secara fisik karena bersifat digital. Pelanggan dapat mengunduh aplikasi tersebut langsung dari platform online. Oleh karena itu, tidak diperlukan pengiriman fisik untuk produk atau layanan kami.
7.	Apa yang terjadi setelah produk atau layanan dikirim?	Setelah mengunduh aplikasi kemudian yang dilakukan adalah melakukan pendaftaran sehingga pelanggan dapat langsung menggunakan layanan konsultasi hukum dan mendapatkan rekomendasi pengacara melalui platform tersebut.
8.	Bagaimana produk dipasang?	Produk kami tidak memerlukan pemasangan fisik seperti produk-produk fisik pada umumnya. Setelah pelanggan mengunduh aplikasi dari platform online mereka hanya perlu menginstal aplikasi tersebut di perangkat mereka, baik itu smartphone atau tablet. Setelah proses instalasi selesai, pelanggan dapat langsung menggunakan aplikasi untuk memperoleh layanan konsultasi hukum. Tidak ada langkah tambahan yang diperlukan untuk memasang produk ini selain proses instalasi yang sederhana tersebut.
9.	Bagaimana pembayaran produk atau layanan ini?	Proses pembelian atau pembayaran layanan LawLite ini dilakukan dengan cara yang mudah dan transparan dengan menyediakan berbagai metode pembayaran yang fleksibel seperti uang elektronik, virtual account, QRIS, dan pembayaran tunai atau COD (bertemu dengan lawyer secara langsung atau face to face).
10.	Bagaimana produk disimpan?	Produk dalam bisnis kami disimpan melalui dokumentasi digital, basis data, situs web khusus, dan arsip digital yang terjamin keamanannya, dengan kebijakan penyimpanan dan pemusnahan yang jelas, serta pembaruan teratur sesuai dengan perkembangan hukum terkini.
11.	Bagaimana produk dipindahkan?	Produk dalam bisnis konsultasi hukum dapat dipindahkan melalui transfer digital, publikasi online, pelatihan, siaran langsung, materi cetak, atau sesi konsultasi pribadi, tergantung pada preferensi dan kebutuhan klien serta kebijakan bisnis yang berlaku.
12.	Untuk apa sebenarnya pelanggan menggunakan produk ini?	Pelanggan menggunakan produk kami untuk mendapatkan bantuan dan solusi atas masalah hukum yang mereka hadapi dengan biaya yang terjangkau, karena mereka membutuhkan konsultasi atau saran hukum yang tepat untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.

MODUL KEWIRAUSAHAAN

13.	Apa bantuan yang diperlukan pelanggan saat menggunakan produk ini?	Bantuan yang pelanggan butuhkan menyelesaikan masalah hukum adalah bantuan yang memperjuangkan haknya dalam integritas hukum, yakni saran mengenai masalah pernikahan, sengketa tanah/lahan, masalah warisan, konsultasi mengenai pengajuan cuti yang tidak dipenuhi, dan lain sebagainya dengan biaya yang terjangkau.
14.	Bagaimana dengan pengembalian atau penukaran?	Dalam bisnis konsultasi hukum, konsep pengembalian atau penukaran umumnya tidak berlaku seperti pada produk fisik. Fokusnya adalah memberikan bantuan hukum tanpa biaya, meskipun layanan tambahan berbayar mungkin memiliki kebijakan pengembalian uang yang sesuai.
#	Pertanyaan	Tanggapan
15.	Bagaimana produk diperbaiki atau diservis?	Dalam bisnis konsultasi hukum, jika terjadi kesalahan atau ketidakpuasan, biasanya bisa diatasi dengan koreksi, penjelasan tambahan, atau jadwal konsultasi lanjutan untuk memberikan bantuan yang lebih baik kepada klien.
16.	Apa keluhan utama pelanggan?	Keluhan utama pelanggan mungkin berkisar pada berbagai masalah hukum yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari.
17.	Apa yang terjadi saat produk tidak lagi digunakan?	Ketika produk tidak lagi digunakan, beberapa kemungkinan yang timbul seperti pelanggan telah menyelesaikan masalah hukum yang memerlukan layanan konsultasi, mereka telah beralih ke penyedia layanan lain yang lebih cocok dengan kebutuhan mereka, atau mereka mengalami perubahan situasi yang membuat mereka tidak lagi memerlukan layanan tersebut.

6.4.3. Why Customer Won't Buy (Bahan Bacaan tentang Customer Reluctant)

Pelanggan dan wirausahawan memiliki pola pikir yang sangat berbeda terkait produk/layanan baru. Setiap wirausahawan baru harus memahami hal ini. Tabel berikut merangkum perbedaan proses berpikir antara wirausahawan dan pelanggan:

Yang dipikirkan wirausahawan tentang produk/layannya	Yang dipikirkan pelanggan tentang produk/layanan baru
Saya memiliki banyak pengalaman dalam industri ini.	Mereka menjual produk untuk pertama kalinya.
Produk saya memiliki manfaat yang nyata.	Produk/layanan itu tidak memiliki manfaat nyata.
Saya memercayai produk saya sepenuhnya, dan saya yakin pelanggan pun begitu.	Manfaat produk itu belum terbukti – bagaimana saya bisa memercayai klaim wirausahawan?
Pelanggan tidak puas dengan produk yang ada.	Saya sangat puas dengan produk yang ada.
Produk saya adalah benchmark industri masa depan.	Produk yang telah kami gunakan “normal” saja.

Jika wirausahawan tidak mengatasi kecemasan pelanggan yang disebutkan di atas, produk/layanan mereka dapat gagal di pasar. Mereka harus mengatasi kecemasan tersebut dengan cermat. Tabel berikut mencantumkan tugas yang perlu Anda selesaikan, dan cara menyelesaikan tugas tersebut:

Tugas	Strategi
Ketahui mengapa pelanggan tidak menerima produk baru.	Amati pelanggan, jalankan survei pasar, dan berfokuslah pada sesi grup dalam tahap pengujian. Kemudian padukan pembelajaran ini untuk meningkatkan keberterimaan produk.
Ketahui apakah produk/layanan Anda akan mengharuskan pelanggan melakukan perubahan perilaku.	Cobalah mengurangi perubahan perilaku yang diperlukan pelanggan untuk menggunakan produk baru. Misalnya, perdagangan online di India baru dimulai setelah perusahaan e-commerce menemukan cara untuk meninggalkan pembayaran lewat kartu kredit dan memungkinkan pembayaran saat pengiriman.

MODUL KEWIRAUSAHAAN

Siapa yang bukan-pengguna? Temukan non-pengguna ini.	Setiap kelas produk memiliki bagian pasar yang masih belum menerima produk tersebut. Berkonsentrasi pada bagian tersebut.
Cobalah mencari tahu apakah produk Anda benar-benar inovatif.	Jika produk itu benar-benar inovatif, diperlukan waktu yang lama sebelum pasar menerimanya. Fokuskan pada membangun pasar untuk produk tersebut secara pelan namun konstan . Misalnya, Practo, aplikasi untuk membuat janji temu dengan dokter lintas-kota, telah ada di pasar lebih dari lima tahun namun baru diterima baru-baru ini.

6.4.4. What's the Alternative?

“Pelanggan yang puas berarti penjualan berulang, dan itu penting.”

James Cash Penney, wirausahawan AS

Latihan ini dimaksudkan untuk membantu Anda memahami pelanggan lebih baik. Anda mungkin telah mengidentifikasi pasar dan niche, namun Anda harus ingat bahwa pelanggan mungkin enggan menerima penawaran Anda, entah karena adanya alternatif atau karena bias psikologis.

Petunjuk menyelesaikan aktivitas:

1. Silakan lihat **Bacaan Tambahan: Lebih Lanjut tentang Keengganan Pelanggan**.
2. Jika Anda masih ragu-ragu, tanyakan kepada fasilitator.
3. Ingat kembali apa yang telah Anda pelajari tentang alternatif, biaya peralihan, dan bias pelanggan.
4. Pastikan Anda telah menyelesaikan langkah 1-3 di atas, lalu jawab pertanyaan di bawah ini:

1. Apakah pelanggan enggan membeli penawaran Anda? Jika ya, mengapa? Pilih semua pilihan yang benar.

- ☐ Mereka memiliki alternatif.
- ☐ Mereka mungkin harus mengubah perilaku untuk menggunakan penawaran itu.
- ☐ Mereka mungkin harus belajar menggunakan penawaran itu.
- ☐ Mungkin saya terlalu optimis tentang manfaat penawaran saya.

2. Untuk menggunakan produk Anda, alternatif mana yang harus ditinggalkan sebagian besar pelanggan? Sebutkan produk/merek.

Sebagian besar pelanggan kemungkinan akan meninggalkan alternatif seperti konsultasi hukum konvensional yang memerlukan janji temu tatap muka dengan pengacara atau mencari informasi hukum sendiri melalui buku-buku atau sumber online yang tidak terverifikasi keabsahannya.

Sebagai contoh, mereka mungkin akan meninggalkan kunjungan ke kantor hukum fisik atau janji temu tatap muka dengan pengacara secara langsung untuk menggunakan layanan aplikasi konsultasi hukum online yang lebih praktis dan terjangkau.

3. Kira-kira apa yang termasuk sebagai biaya peralihan bagi pelanggan Anda? Pilih semua pilihan yang benar.

- ☐ Perubahan perilaku
- ☐ Perlu mengonstruksi/mendekonstruksi pemahaman
- ☐ Masalah kompatibilitas
- ☐ Lainnya, sebutkan

4. Apa bias psikologi lain yang dapat memengaruhi keputusan pelanggan? Pilih semua pilihan yang benar.

- ☐ **Penghindaran Kerugian:** Pelanggan mungkin berpikir bahwa mereka dapat kehilangan sesuatu.
- ☐ **Persepsi Nilai:** Pelanggan mungkin menilai produk Anda lebih rendah dibandingkan produk alternatif.

5. Kira-kira bagaimana faktor Penghindaran Kerugian akan memengaruhi penawaran Anda?

Faktor penghindaran kerugian akan memengaruhi penawaran. Dinilai dari sisi positifnya penghindaran kerugian akan mendorong pelanggan untuk menggunakan layanan konsultasi hukum kami sebagai upaya untuk menghindari kerugian potensial dalam penyelesaian masalah hukum mereka dengan harga terjangkau. Kami akan menekankan bahwa dengan menggunakan layanan kami, pelanggan dapat meminimalkan risiko tidak memperoleh bantuan hukum yang tepat. Dengan demikian, kami menawarkan solusi yang dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi pelanggan, sehingga mereka merasa lebih percaya dan terlindungi dalam menangani masalah hukum mereka.

6.4.5. Menyelesaikan Outcome Driven Innovation (ODI)

Perhatikan berikut ini:

- Tugas ini bersifat perorangan.
- Anda dapat menyelesaikannya dalam waktu sekitar 1 jam.
- Tanyakan kepada fasilitator bagaimana dan kapan Anda harus mengumpulkan tugas.

Tujuan Pembelajaran:

Tujuan tugas ini adalah:

- Mewawancarai pelanggan dan memvalidasi penawaran Anda.

Yang perlu Anda lakukan

Temui calon pelanggan dan tanyakan kepada mereka masalah yang dihadapi dan solusi yang saat ini mereka gunakan. Analisis hasil pengamatan dan cari tahu apakah Anda dapat menggunakan hasil tersebut untuk merancang penawaran.

Cara mengerjakan tugas ini

Anda harus memvalidasi apakah penawaran Anda sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Silakan lihat **Handout Siswa: Outcome Driven Innovation (ODI)** untuk menyelesaikan tugas ini. Tugas ini mencakup penyelesaian tugas-tugas berikut:

- Merancang kuesioner untuk memandu wawancara berbasis capaian.
- Mewawancarai pelanggan dan menangkap capaian yang diinginkan.
- Menilai capaian berdasarkan parameter berikut pada skala 1 sampai 10:
 - a. Kepuasan
 - b. Kepentingan
- Mengidentifikasi skor Peluang Tinggi.

Penyelesaian Tugas

Berdasarkan hasil wawancara, buat laporan yang mencakup berikut ini:

- Kuesioner yang Anda gunakan untuk mewawancarai pelanggan
- Nilai capaian berdasarkan parameter berikut pada skala 1 sampai 10:
 - a. Kepuasan
 - b. Kepentingan
- Skor Peluang Tinggi

Pengumpulan Tugas

Anda dapat mengumpulkan tugas dalam salah satu format berikut: ditulis tangan pada kertas A4/diketik dan dicetak/dalam bentuk file. Tanyakan kepada fasilitator untuk mengetahui format pasti yang digunakan.

Catatan: Kumpulkan wawancara pelanggan dalam bentuk salinan cetak atau file video.

Kriteria evaluasi

Anda akan menerima skor maksimal 100 untuk tugas ini. Silakan hubungi fasilitator jika ada pertanyaan lebih lanjut.

Mewawancarai pelanggan dan memvalidasi penawaran

Pertanyaan kepada pelanggan	Hasil jawaban pelanggan	Nilai capaian berdasarkan parameter berikut pada skala 1 sampai 10: a. Kepuasan b. Kepentingan	
		Kepuasan	Kepentingan
Apakah Anda saat ini mengalami atau pernah mengalami masalah hukum yang memerlukan bantuan atau konsultasi?	Ya, saya pernah mengalami masalah hukum yang memerlukan bantuan atau konsultasi.	9	10
Apakah Anda pernah mencari bantuan dari pengacara atau ahli hukum sebelumnya untuk menyelesaikan masalah hukum Anda?	Ya, saya pernah mencari bantuan dari pengacara atau ahli hukum sebelumnya untuk menyelesaikan masalah hukum saya.	9	10
Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap pengalaman konsultasi hukum konvensional yang melibatkan pertemuan tatap muka dengan pengacara?	Saya merasa cukup puas dengan pengalaman konsultasi hukum konvensional, tetapi kadang merasa kurang praktis karena harus mengatur pertemuan tatap muka dengan pengacara.	9	9
Apakah Anda pernah mencoba mencari informasi hukum sendiri melalui	Ya, saya pernah mencoba mencari informasi hukum sendiri melalui buku-buku	8	10

MODUL KEWIRAUSAHAAN

buku-buku atau sumber online yang tidak terverifikasi keabsahannya?	atau sumber online yang tidak terverifikasi keabsahannya.		
Apakah Anda tertarik dengan layanan konsultasi hukum online yang praktis dan terjangkau yang memungkinkan Anda untuk berkonsultasi dengan pengacara tanpa harus bertemu tatap muka?	Ya, saya sangat tertarik dengan layanan konsultasi hukum online yang praktis dan terjangkau yang memungkinkan saya untuk berkonsultasi dengan pengacara tanpa harus bertemu tatap muka.	10	10
Apakah Anda akan merekomendasikan layanan konsultasi hukum kami kepada orang lain?	Tentu saja, saya akan merekomendasikan layanan ini kepada teman dan keluarga yang membutuhkan bantuan hukum.	10	10
Apakah Anda merasa biaya yang Anda bayarkan sepadan dengan nilai yang Anda terima dari konsultasi?	Ya, saya merasa biayanya sepadan dengan nilai informasi dan bimbingan yang saya dapatkan.	9	10
Apakah Anda merasa staf kami bersedia memberikan bantuan tambahan atau penjelasan lebih lanjut setelah konsultasi?	Ya, stafnya sangat responsif dan siap membantu dengan pertanyaan tambahan yang saya miliki	10	10
Apakah Anda memiliki saran atau masukan untuk meningkatkan layanan kami?	Mungkin ada ruang untuk meningkatkan aksesibilitas informasi atau memperluas rentang layanan yang ditawarkan.	8	8
Apakah Anda berencana untuk menggunakan layanan konsultasi hukum kami di masa depan?	Ya, saya akan mempertimbangkan untuk menggunakan layanan ini lagi jika saya menghadapi masalah hukum lainnya di masa depan.	9	10
TOTAL SKOR		Kepuasan : 91	Kepetingan : 97

6.4.6. This is My Customer

“Semua pelanggan adalah mitra dalam meraih misi Anda.”

Shep Hyken,

Pakar Layanan Pelanggan

Melalui aktivitas ini, Anda akan memantapkan pemahaman tentang pelanggan. Aktivitas ini dimaksudkan untuk menghimpun semua wawasan yang telah Anda peroleh tentang pelanggan guna menciptakan gambaran pelanggan yang kohensif.

Petunjuk menyelesaikan aktivitas:

Dengan kertas bagan, buatlah poster untuk merangkum temuan utama tentang pelanggan Anda. Untuk menyelesaikan aktivitas ini, siapkan:

- **Profil Pelanggan:** Kesimpulan dari aktivitas *Siapa Pelanggan Saya?* yang diselesaikan pada Sesi 1.
- **Pengharapan Pelanggan:** Kesimpulan dari tugas *Memetakan Rantai Konsumsi*.
- **Produk/Layanan Alternatif, Biaya Peralihan, dan Bias Pelanggan:** Kesimpulan dari aktivitas *Apa Alternatifnya?* yang diselesaikan pada Sesi 2.
- **Inovasi Didorong Capaian:** Kesimpulan dari tugas *Menerapkan ODI*.
- Poster harus terdiri atas empat bagian yang jelas, seperti ditunjukkan pada gambar.

2. Format yang dianjurkan untuk membuat poster

<p>Profil Pelanggan Saya</p> <p>Mayoritas pelanggan kami berusia antara 25 hingga 40 tahun. Mereka berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan dan pendidikan. Beberapa di antaranya adalah profesional muda, mahasiswa, dan pekerja kreatif.</p>	<p>Pengharapan Pelanggan Saya</p> <p>Pelanggan kami cenderung memilih produk berkualitas tinggi yang memberikan nilai tambah. Mereka juga peduli dengan isu-isu lingkungan dan berkelanjutan. Produk yang ramah lingkungan atau memiliki dampak positif menarik bagi mereka.</p>
<p>Alternatif untuk Produk/Layanan saya</p> <p>Pelanggan aktif di media sosial, terutama Instagram dan LinkedIn. Mereka sering berinteraksi dengan merek melalui platform ini dan mengikuti perkembangan terbaru. Oleh karena itu, strategi pemasaran digital dan konten yang relevan sangat penting untuk menjangkau mereka. Mungkin ada ruang untuk meningkatkan aksesibilitas informasi atau memperluas rentang layanan yang ditawarkan.</p>	<p>Produk Blockbuster saya</p> <p>Inovasi dalam produk kami telah mengimplementasikan beberapa inovasi dalam produk kami seperti fitur baru yang kami perkenalkan berdasarkan umpan balik pelanggan telah mendapatkan respon positif. Contohnya, fitur “Chatbot Bantuan” memungkinkan pelanggan mendapatkan jawaban instan tanpa menunggu lama.</p> <p>Selain itu, kami berhasil mengurangi waktu respons layanan pelanggan melalui solusi teknologi baru. Dengan memanfaatkan chatbot dan sistem manajemen tiket yang lebih efisien, kami dapat memberikan dukungan yang lebih baik kepada pelanggan.</p>

This Is My Customer