



KEMENTERIAN
KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK
INDONESIA

Modul 1 - Iklan Facebook dan Instagram

Memahami Masalah dan Kebutuhan Pelanggan

PENGENALAN

ELEMEN KOMPETENSI:

Kompetensi yang harus peserta miliki setelah mempelajari ini:
Analisis permasalahan dan kebutuhan pelanggan

DURASI JAM PEMBELAJARAN:

Durasi jam pelatihan pada modul ini adalah 1 JP atau 45 Menit

CAPAIAN UNIT KOMPETENSI

Melakukan analisis permasalahan dan kebutuhan pelanggan

KRITERIA CAPAIAN

1. Mampu memahami masalah yang dihadapi konsumen dari proyek-projek sebelumnya
2. Mampu mencari solusi desain untuk menjawab permasalahan tersebut

POKOK PEMBAHASAN

01

**Memahami
Masalah dan
Kebutuhan
Klien Kita**

02

**Memahami Profil
Pelanggan dan
Skema Nilai**

03

**Mendalami Perbedaan
Antara Jobs,
Pains dan Gains**

01

Memahami Masalah dan Kebutuhan Klien Kita

Masalah dan Kebutuhan Klien

- ✓ Tidak tahu kemauan klien
- ✓ Terlalu fokus pada kehebatan/kekuatannya sendiri
- ✓ Tidak tahu apakah karya/produk atau jasa kita itu dibutuhkan oleh pelanggan kita atautakah tidak

Produk/Jasa harus disesuaikan dengan kebutuhan pasar

- ✓ Sebaik apapun produk atau jasa kita, tapi kalo itu tidak di butuhkan oleh pasar, sulit mengharap produk atau jasa kita laku di pasaran
- ✓ Atau bahkan mungkin tidak ada yang menginginkan untuk membeli atau tertarik pada
- ✓ produk atau jasa kita

02

Memahami Profil Pelanggan dan Skema Nilai

Customer Profile/ Profil Pelanggan

Profil Pelanggan adalah karakteristik pelanggan yang kita ASUMSIKAN, AMATI dan CEK ULANG di pasar



ASUMSIKAN:

Kira kira klien kita itu apa
maunya

AMATI atau PERHATIKAN:

Bagaimana respon klien Ketika
melihat produk atau jasa kita

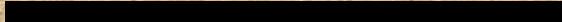
CEK ULANG:

Asumsi kita tadi benar atau
salah?

Customer Profile/ Profil Pelanggan

Value Map/ Skema Nilai

Nilai yang ditawarkan berupa *MANFAAT*
yang *DIRANCANG* untuk menarik pelanggan



MANFAAT:

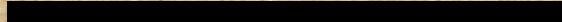
Apa kelebihan produk atau jasa kita

AMATI atau PERHATIKAN:

Bagaimana cara agar produk atau jasa kita lebih menarik pelanggan

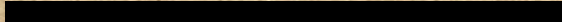
Value Map/ Skema Nilai

Selalu Cek apakah antara Value
Map/Skema Nilai kita sesuai atau tidak
dengan Customer Profile/Profile
Pelanggan



Contoh pertanyaan agar fokus pada apa yang memang dibutuhkan oleh klien

- KUALITAS:
Apakah ingin detail atau sederhana?
- STYLE:
Apakah realistic atau kartun?



**Elemen elemen di dalam
Customer Profile dan Value Map**



JOBS/PEKERJAAN:

Apa yang biasa dilakukan oleh klien kita sehari hari

GAINS/KEUNTUNGAN:

Apa yang klien kita inginkan

PAINS/PENDERITAAN:

Apa yang klien kita ingin hindari

Customer Profile/ Profil Pelanggan

PRODUCT/SERVICES:

Produk atau jasa yang kita tawarkan kepada pelanggan

GAINS CREATORS:

Memenuhi apa yang klien kita inginkan

PAINS RELIEVERS:

Menyelesaikan hal hal yang klien kita ingin hindari

Value Map/ Skema Nilai

03

**Mendalami
Perbedaan
Antara Jobs,
Pains dan
Gains**

Jobs vs Gains vs Pains

Jobs/Pekerjaan Klien Kita

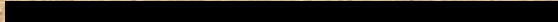
- ✓ Apa yang klien kita ingin lakukan
- ✓ Apa yang mereka lakukan sehari hari

Gains/ Keinginan Klien Kita

- ✓ Keuntungan apa yang klien kita inginkan

Pains/ Penderitaan Klien Kita

- ✓ Hal yang paling ditakuti klien kita
- ✓ Hal yang klien kita ingin hindari
- ✓ Bisa berwujud emosi negative, biaya yang tidak diinginkan atau situasi buruk yang sedang dialami oleh klien kita



Contoh Jobs, Gains, serta Pains dari sebuah Biro Iklan



- ✓ Merencanakan iklan
- ✓ Membuat iklan
- ✓ Memasang iklan

Jobs/Pekerjaan Biro Iklan

- ✓ Iklan mereka komunikatif
- ✓ Iklannya menyasarkan ke target yang tepat
- ✓ Iklan mereka mudah diingat konsumen

Gains/Keinginan Biro Iklan

- ✓ Kualitas iklan tidak sesuai harapan klien
- ✓ Komunikasi tidak tersampaikan
- ✓ Iklan tidak menggugah emosi audiens

Pains/Penderitaan Biro Iklan

Contoh Jobs, Gains, serta Pains dari seorang pembuat konten



- ✓ Menyesuaikan konten dari media yang dipilih
- ✓ Menghasilkan konten yang sesuai dengan identitas klien
- ✓ Mengumpulkan ide, data dan riset
- ✓ Memenuhi tujuan klien, seperti promosi, Edukasi, menghibur

Jobs/Pekerjaan Pembuat Konten

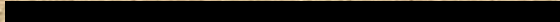
- ✓ Menyesuaikan konten dari media yang dipilih
- ✓ Menghasilkan konten yang sesuai dengan identitas klien
- ✓ Mengumpulkan ide, data dan riset
- ✓ Memenuhi tujuan klien, seperti promosi, Edukasi, menghibur

Gains/Keinginan Pembuat Konten

- ✓ Terlalu banyak kompetitor
- ✓ Tenggat waktu yang pendek
- ✓ Anggaran dana terbatas
- ✓ Konten yang tidak menjual

Pains/Penderitaan Pembuat Konten

- Selalu urutkan baik Jobs, Pain dan Gains berdasarkan prioritas kepentingan.
- Berdasarkan setiap urutan, selalu tanyakan dulu prioritas mana saja yang lebih penting atau paling penting



RANGKUMAN PEMBELAJARAN

Selalu pahami masalah dan kebutuhan pelanggan, baik Jobs, Pains ataupun Gains mereka, kemudian urutkan prioritas berdasarkan mana yang lebih penting atau paling penting agar nantinya bisa kita sesuaikan dengan Value Map yang akan kita tawarkan.

PENUGASAN

1. Pilih salah satu pekerjaan, baik yang sekarang sedang dijalani atau pekerjaan dituju
 2. Tentukan apa saja Jobs, Pains serta Gains dari pekerjaan tersebut,
 3. Urutkan berdasarkan prioritas mana yang lebih penting atau paling penting
-

DAFTAR ISTILAH

Customer Profile/ Profil Pelanggan:

karakteristik pelanggan yang kita asumsikan, amati dan cek ulang di pasar

Value Map/ Skema Nilai:

nilai yang ditawarkan berupa manfaat yang dirancang untuk menarik pelanggan

Jobs/Pekerjaan:

apa yang biasa dilakukan oleh klien kita sehari hari

Gains/Keuntungan:

apa yang klien kita inginkan

DAFTAR ISTILAH

Pains/Penderitaan:

apa yang klien kita ingin hindari

Product/Services:

produk atau jasa yang kita tawarkan kepada pelanggan

Gains Creators:

memenuhi apa yang klien kita inginkan

Pains Relievers:

menyelesaikan hal hal yang klien kita ingin hindari

DAFTAR PUSTAKA

- Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want
 - Alexander Osterwalder, Yves Pigneur, Gregory Bernarda, Alan Smith, Trish Papadacos
 - Wiley; 1st edition (October 20, 2014)
-

TERIMA KASIH

Didukung Oleh:



International
Labour
Organization