

KISI-KISI PEMASARAN MANAJERIAL



**Oleh
I WAYAN NUADA**

**UNIVERSITAS Dr. SOETOMO
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2018/2019**

PEMASARAN MANAJERIAL

**(YANG BERHUBUNGAN DENGAN MANAJEMEN/
PENGELOLAAN PEMASARAN)**

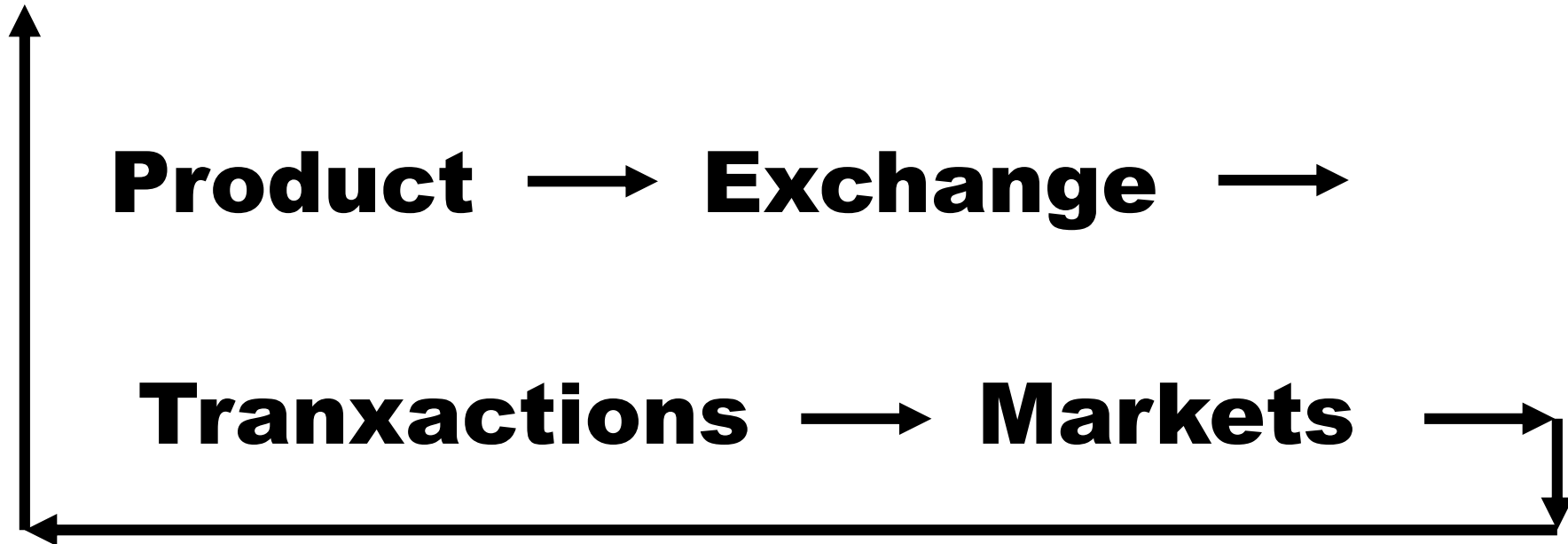
Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dengan mana individu atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan, inginkan atau harapkan melalui penciptaan dan pertukaran produk atau nilai dengan pihak lain.

INTI KONSEP PEMASARAN

Needs → Wants → Demands →

Product → Exchange →

Tranxactions → Markets →



ANALISIS LINGKUNGAN BISNIS

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi perubahan lingkungan	1.1. Lingkungan eksternal
	1.2. Lingkungan internal
2. Menjabarkan situasi persaingan pasar	2.1. Identifikasi informasi pesaing
	2.2. Analisis informasi pesaing
	2.3. Interpretasi informasi pesaing
3. Mengidentifikasi situasi pelanggan atau konsumen	3.1. Cognitive, Affective, Conative
	3.2. Market: size, share, growth
4. Analisis pesaing terhadap perusahaan	4.1. Peluang dan ancaman
	4.2. Kekuatan dan kelemahan
	4.3. Strategic intent (maksud

ELEMEN PEMASARAN PERUSAHAAN

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan elemen strategi pemasaran perusahaan	1.1. Mengevaluasi segmen pasar
	1.2. Menetapkan target pasar
	1.3. Merencanakan positioning produk/ merk
2. Menentukan elemen taktik pemasaran atau strategi bauran pemasaran perusahaan	2.1. Diferensiasi secara infrastruktur, konteks, konten
	2.2. Bauran pemasaran
	2.3. Pendekatan penjualan
3. Mengkaji ulang elemen value pemasaran perusahaan	3.1. Brand equity
	3.2. Service quality
	3.3. Quality, Cost, and Delivery (QCD)

RENCANA PENJUALAN

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan target penjualan untuk masing-masing tenaga penjualan yang ingin dicapai	1.1. Menghitung penjualan periode sebelumnya
	1.2. Menghitung potensi pasar atau potensi segmen pasar yang akan dituju
2. Merencanakan cara yang akan digunakan untuk mencapai target penjualan	2.1. Mengidentifikasi segmen pasar
	2.2. Menjabarkan strategi tahapan memasuki pasar
	2.3. Menetapkan lembar rencana sebagai alat bantu pada setiap tahap memasuki pasar

RENCANA PENGELOLAAN AKUN

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengumpulkan informasi untuk pengelolaan akun	1.1. Informasi: public, Deep public, Private, Deep private
	1.2. Mengolah informasi yang digunakan sebagai acuan dalam perencanaan pengelolaan akun
2. Melakukan proses perencanaan akun	2.1. Penetapan tujuan dalam proses perencanaan akun
	2.2. Menetapkan rencana tindakan dalam proses perencanaan akun

PEMBINAAN DAN PENYULUHAN TENAGA PENJUALAN

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kebutuhan pembinaan dan penyuluhan	1.1. Mengevaluasi kinerja tenaga penjualan
	1.2. Mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perbaikan
2. Melaksanakan strategi pembinaan dan penyuluhan	2.1. Menginformasikan arahan mengenai perbaikan terhadap kompetensi tenaga penjualan
	2.2. Melakukan pendekatan emosional (motivasi) untuk arahan yang bersifat non-kompetensi

MENGELOLA LOYALITAS PELANGGAN

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi tujuan program loyalitas pelanggan atau konsumen	1.1. Menganalisa type loyalitas kelompok pelanggan
	1.2. Menganalisa nilai kelompok pelanggan
	1.3. Menganalisa type loyalitas
2. Membangun kerangka program loyalitas pelanggan	2.1. Memilih jenis program loyalitas berdasarkan hasil analisis pelanggan
	2.2. Menjabarkan rencana pelaksanaan program loyalitas pelanggan
	2.3. Menetapkan target loyalitas yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu
3. Melaksanakan program loyalitas pelanggan	3.1. Komunikasi dan koordinasi dengan pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program
	3.2. Mengkomunikasikan program loyalitas kepada pelanggan
	3.3. Memantau kinerja program loyalitas

MENGELOLA MOMEN KEBENARAN

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memetakan titik penting dalam interaksi dengan pelanggan	1.1. Memetakan setiap titik interaksi
	1.2. Menentukan kriteria tingkat interaksi
	1.3. Mengurutkan titik interaksi berdasarkan tingkat kepentingannya
2. Merancang proses pelayanan khusus untuk setiap titik penting	2.1. Menentukan pelayanan titik interaksi
	2.2. Merancang proses pelayanan khusus
	2.3. Mengidentifikasi kejadian kritis
	2.4. Mengkomunikasikan proses pelayanan kepada seluruh pihak yang terlibat
3. Memantau pelaksanaan layanan di setiap momen	3.1. Menetapkan kriteria kinerja
	3.2. Mengumpulkan data kinerja pelayanan

MENGELOLA LINGKUNGAN LAYANAN

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi elemen utama lingkungan layanan yang paling berpengaruh	1.1. Menganalisa tujuan strategis pelayanan
	1.2. Mengidentifikasi keb. lingk. layanan
	1.3. Mengurutkan elemen ling. Layanan sesuai tujuan perus. dan keb. konsumen
2. Menyusun rancangan pengaturan fasilitas dan perlengkapan sarana pendukung pelayanan	2.1. Menentukan spesifikasi elemen lingk. layanan
	2.2. Merancang proses menjaga lingkungan layanan
	2.3. Berkomunikasi dengan pihak yang terlibat
3. Memantau pelaksanaan rancangan pengaturan fasilitas pendukung	3.1. Menetapkan kriteria penilaian kinerja lingkungan pelayanan
	3.2. Mengumpulkan data kinerja lingkungan pelayanan

RENCANA PEMASARAN

ELEMEN KOMPETENSI DAN KRITERIA UNJUK KERJA

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan analisis TOWS atau SWOT	1.1. Mengidentifikasi TOWS/ SWOT
	1.2. Mengidentifikasi isu utama
	1.3. Mengidentifikasi implikasi dari isu utama
	1.4. Merumuskan strategic intent
2. Menyusun atau merumuskan bauran pemasaran	2.1. Menetapkan positioning produk
	2.2. Menetapkan strategi harga
	2.3. Menetapkan saluran distribusi
	2.4. Menetapkan strategi promosi
	2.5. Menetapkan strategi lainnya