

## BAB I PENDAHULUAN

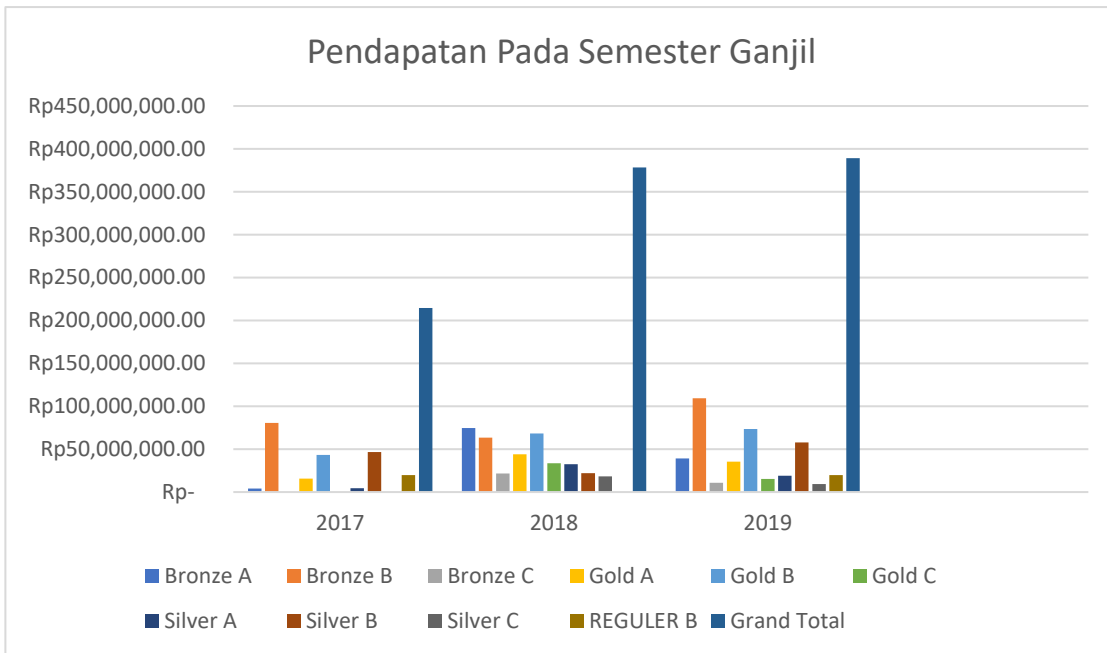
### I.1 Latar Belakang

Kota Bandung adalah salah satu kota di Indonesia yang menjadi salah satu tujuan calon mahasiswa untuk melakukan perkuliahan, di karenakan terdapat kampus negeri maupun swasta yang memiliki kualitas yang baik. Hal itu juga ditunjang dengan adanya bimbingan belajar untuk mahasiswa agar lebih memahami pembelajaran yang telah dilakukan di kampus.

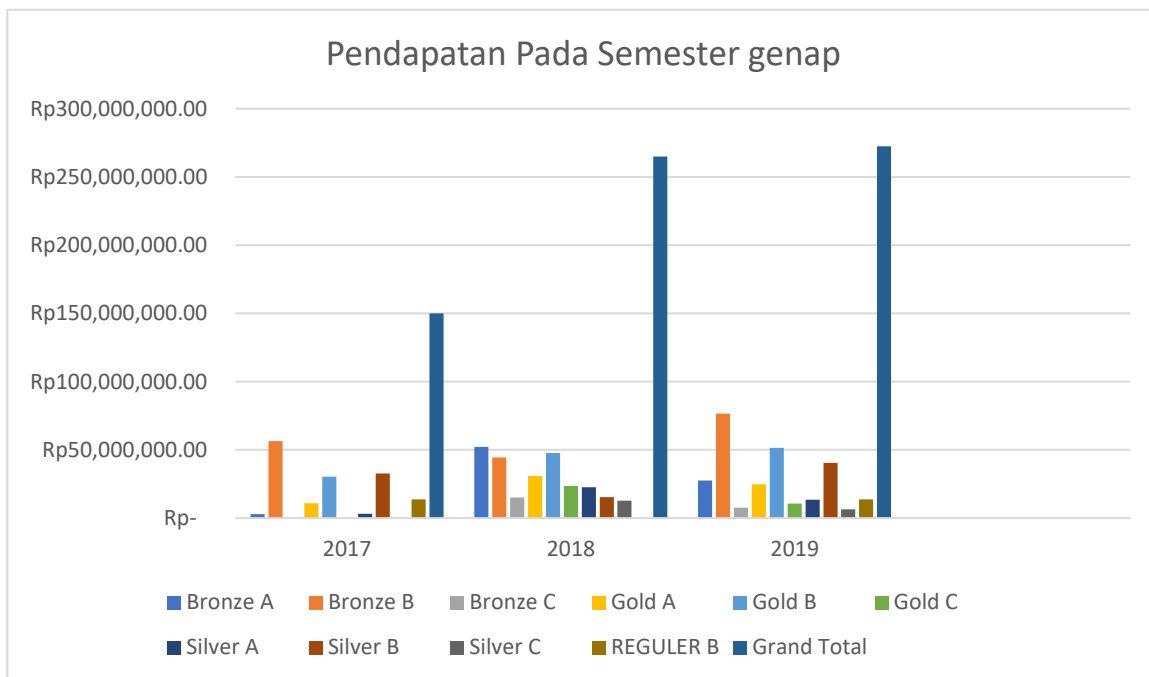
Table 1.1 Data Kursus Mahasiswa di Bandung

No	Nama
1	Eduosmo
2	Surplus
3	SQ Privat
4	Smart Privat
5	Expert Course

Berdasarkan tabel I.1 dapat dilihat bahwa bimbingan belajar mahasiswa di Bandung diminati oleh mahasiswa, karena dengan tersebarnya bimbingan belajar di Bandung. Dengan banyak nya tersebar bimbingan belajar mahasiswa di Bandung maka dapat dikatakan persaingan antar bimbingan belajar mahasiswa itu sangat ketat. Salah satu bimbingan belajar mahasiswa di Bandung yaitu Expert Course. Expert Course merupakan bimbingan belajar mahasiswa yang didirikan pada tahun 2014 dengan menawarkan konsep belajar dengan *small class* dan pendekatan teknologi untuk mahasiswa dari semester 1 hingga semester 3, Expert Course sendiri juga sudah memiliki 5 cabang di Universitas berbeda yaitu Universitas Telkom, Universitas katolik Parahyangan, Institut Teknologi Bandung, Universitas Komputer Indonesia.



Gambar 1.1 Pendapatan pada Semester Ganjil



Gambar 1.3 Pendapatan Pada Semester genap

Berdasarkan Gambar 1.2 dan 1.3 dapat diketahui bahwa penjualan Expert Course dari tahun 2017 sampai dengan 2019 mengalami peningkatan, dan dapat dilihat berdasarkan data penjualan Bronze B memiliki pendapatan terbanyak dari pada paket belajar lainnya, namun, pada setiap memasuki semester Genap penjualan Expert Course berkurang sebesar 30% dari semester ganjil, berdasarkan wawancara dengan pihak Expert Course hal ini disebabkan karena persepsi mahasiswa bahwa pada semester genap bias dijalani tanpa mengikuti bimbingan belajar.

Table 1.2 Data Program Belajar Bimbingan Belajar

NO	Bimbingan Belajar	Program Belajar																																
1	Eduosmo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkatan : D3 / S1 semester 1-6</li> <li>• Mata kuliah : Ilmu Ekonomi, Akuntansi, Manajemen dan Bisnis, Psikologi, Pendidikan Dokter, Farmasi, Ilmu Hukum, Ilmu komunikasi, Ilmu Komputer, Hubungan Internasional, Ilmu Pemerintahan.</li> <li>• Biaya :</li> </ul> <table border="1" data-bbox="566 840 1385 1344"> <thead> <tr> <th data-bbox="566 840 734 947">Paket Bulanan</th> <th data-bbox="734 840 949 947">1 jam / sesi</th> <th data-bbox="949 840 1165 947">1.5 jam / sesi</th> <th data-bbox="1165 840 1385 947">2 jam / sesi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="566 947 734 1003">4x/bulan</td> <td data-bbox="734 947 949 1003">Rp. 512.200</td> <td data-bbox="949 947 1165 1003">Rp. 647.900</td> <td data-bbox="1165 947 1385 1003">Rp. 828.800</td> </tr> <tr> <td data-bbox="566 1003 734 1059">8x/bulan</td> <td data-bbox="734 1003 949 1059">Rp. 988.300</td> <td data-bbox="949 1003 1165 1059">Rp. 1.248.700</td> <td data-bbox="1165 1003 1385 1059">Rp. 1.596.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="566 1059 734 1115">12x/bulan</td> <td data-bbox="734 1059 949 1115">Rp. 1.428.100</td> <td data-bbox="949 1059 1165 1115">Rp. 1.802.500</td> <td data-bbox="1165 1059 1385 1115">Rp. 2.301.800</td> </tr> <tr> <td data-bbox="566 1115 734 1171">16x/bulan</td> <td data-bbox="734 1115 949 1171">Rp. 1.868.00</td> <td data-bbox="949 1115 1165 1171">Rp. 2.356.400</td> <td data-bbox="1165 1115 1385 1171">Rp. 3.007.500</td> </tr> <tr> <td data-bbox="566 1171 734 1227">20x/bulan</td> <td data-bbox="734 1171 949 1227">Rp. 2.289.700</td> <td data-bbox="949 1171 1165 1227">Rp. 2.886.700</td> <td data-bbox="1165 1171 1385 1227">Rp. 3.682.600</td> </tr> <tr> <td data-bbox="566 1227 734 1283">24x/bulan</td> <td data-bbox="734 1227 949 1283">Rp. 2.693.400</td> <td data-bbox="949 1227 1165 1283">Rp. 3.393.500</td> <td data-bbox="1165 1227 1385 1283">Rp. 4.326.800</td> </tr> <tr> <td data-bbox="566 1283 734 1344">28x/bulan</td> <td data-bbox="734 1283 949 1344">Rp. 3.110.70</td> <td data-bbox="949 1283 1165 1344">Rp. 3.917.900</td> <td data-bbox="1165 1283 1385 1344">Rp. 4.994.100</td> </tr> </tbody> </table>	Paket Bulanan	1 jam / sesi	1.5 jam / sesi	2 jam / sesi	4x/bulan	Rp. 512.200	Rp. 647.900	Rp. 828.800	8x/bulan	Rp. 988.300	Rp. 1.248.700	Rp. 1.596.000	12x/bulan	Rp. 1.428.100	Rp. 1.802.500	Rp. 2.301.800	16x/bulan	Rp. 1.868.00	Rp. 2.356.400	Rp. 3.007.500	20x/bulan	Rp. 2.289.700	Rp. 2.886.700	Rp. 3.682.600	24x/bulan	Rp. 2.693.400	Rp. 3.393.500	Rp. 4.326.800	28x/bulan	Rp. 3.110.70	Rp. 3.917.900	Rp. 4.994.100
Paket Bulanan	1 jam / sesi	1.5 jam / sesi	2 jam / sesi																															
4x/bulan	Rp. 512.200	Rp. 647.900	Rp. 828.800																															
8x/bulan	Rp. 988.300	Rp. 1.248.700	Rp. 1.596.000																															
12x/bulan	Rp. 1.428.100	Rp. 1.802.500	Rp. 2.301.800																															
16x/bulan	Rp. 1.868.00	Rp. 2.356.400	Rp. 3.007.500																															
20x/bulan	Rp. 2.289.700	Rp. 2.886.700	Rp. 3.682.600																															
24x/bulan	Rp. 2.693.400	Rp. 3.393.500	Rp. 4.326.800																															
28x/bulan	Rp. 3.110.70	Rp. 3.917.900	Rp. 4.994.100																															

Table 1.2 Data Program Belajar Bimbingan Belajar (tabel lanjutan)

NO	Bimbingan Belajar	Program Belajar																																																
2	Surplus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya :</li> </ul> <table border="1" data-bbox="603 479 1388 987"> <thead> <tr> <th data-bbox="611 479 863 586">Jenis Paket</th> <th data-bbox="863 479 1126 586">Pertemuan Per minggu</th> <th data-bbox="1126 479 1382 586">Pertemuan per bulan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="611 586 863 647">Bronze</td> <td data-bbox="863 586 1126 647">1x seminggu</td> <td data-bbox="1126 586 1382 647">4x berbulan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 647 863 707">Silver</td> <td data-bbox="863 647 1126 707">2x seminggu</td> <td data-bbox="1126 647 1382 707">8x berbulan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 707 863 768">Gold</td> <td data-bbox="863 707 1126 768">3x seminggu</td> <td data-bbox="1126 707 1382 768">12x berbulan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 768 863 828">Platinum</td> <td data-bbox="863 768 1126 828">4x seminggu</td> <td data-bbox="1126 768 1382 828">16X berbulan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 828 863 889">Intensif</td> <td data-bbox="863 828 1126 889">5x seminggu</td> <td data-bbox="1126 828 1382 889">20x berbulan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 889 863 949">Super Intensif</td> <td data-bbox="863 889 1126 949">6x seminggu</td> <td data-bbox="1126 889 1382 949">24x berbulan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 949 863 987">Extra Intensif</td> <td data-bbox="863 949 1126 987">7x seminggu</td> <td data-bbox="1126 949 1382 987">28x berbulan</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="603 1041 1388 1496"> <thead> <tr> <th data-bbox="611 1041 863 1102">60 Menit</th> <th data-bbox="863 1041 1126 1102">90 Menit</th> <th data-bbox="1126 1041 1382 1102">120 Menit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="611 1102 863 1162">Rp. 449.400</td> <td data-bbox="863 1102 1126 1162">Rp. 568.600</td> <td data-bbox="1126 1102 1382 1162">Rp. 728.200</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 1162 863 1223">Rp. 865.200</td> <td data-bbox="863 1162 1126 1223">Rp. 1.094.000</td> <td data-bbox="1126 1162 1382 1223">Rp. 1.339.600</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 1223 863 1283">Rp. 1.254.600</td> <td data-bbox="863 1223 1126 1283">Rp. 1.584.600</td> <td data-bbox="1126 1223 1382 1283">Rp. 2.025.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 1283 863 1344">Rp. 1.623.200</td> <td data-bbox="863 1283 1126 1344">Rp. 2.048.800</td> <td data-bbox="1126 1283 1382 1344">Rp. 2.616.800</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 1344 863 1404">Rp. 1.979.000</td> <td data-bbox="863 1344 1126 1404">Rp. 2.495.000</td> <td data-bbox="1126 1344 1382 1404">Rp. 3.185.000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 1404 863 1464">Rp. 2.326.800</td> <td data-bbox="863 1404 1126 1464">Rp. 2.934.000</td> <td data-bbox="1126 1404 1382 1464">Rp. 3.742.800</td> </tr> <tr> <td data-bbox="611 1464 863 1496">Rp. 2.669.800</td> <td data-bbox="863 1464 1126 1496">Rp. 3.364200</td> <td data-bbox="1126 1464 1382 1496">Rp. 4.288.200</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mata kuliah : Ilmu ekonomi, Hubungan Internasional, Manajemen , Ilmu Hukum, Akuntansi, Ekonomi Syariah, Bahasa Indonesia, Matematika</li> </ul>	Jenis Paket	Pertemuan Per minggu	Pertemuan per bulan	Bronze	1x seminggu	4x berbulan	Silver	2x seminggu	8x berbulan	Gold	3x seminggu	12x berbulan	Platinum	4x seminggu	16X berbulan	Intensif	5x seminggu	20x berbulan	Super Intensif	6x seminggu	24x berbulan	Extra Intensif	7x seminggu	28x berbulan	60 Menit	90 Menit	120 Menit	Rp. 449.400	Rp. 568.600	Rp. 728.200	Rp. 865.200	Rp. 1.094.000	Rp. 1.339.600	Rp. 1.254.600	Rp. 1.584.600	Rp. 2.025.000	Rp. 1.623.200	Rp. 2.048.800	Rp. 2.616.800	Rp. 1.979.000	Rp. 2.495.000	Rp. 3.185.000	Rp. 2.326.800	Rp. 2.934.000	Rp. 3.742.800	Rp. 2.669.800	Rp. 3.364200	Rp. 4.288.200
Jenis Paket	Pertemuan Per minggu	Pertemuan per bulan																																																
Bronze	1x seminggu	4x berbulan																																																
Silver	2x seminggu	8x berbulan																																																
Gold	3x seminggu	12x berbulan																																																
Platinum	4x seminggu	16X berbulan																																																
Intensif	5x seminggu	20x berbulan																																																
Super Intensif	6x seminggu	24x berbulan																																																
Extra Intensif	7x seminggu	28x berbulan																																																
60 Menit	90 Menit	120 Menit																																																
Rp. 449.400	Rp. 568.600	Rp. 728.200																																																
Rp. 865.200	Rp. 1.094.000	Rp. 1.339.600																																																
Rp. 1.254.600	Rp. 1.584.600	Rp. 2.025.000																																																
Rp. 1.623.200	Rp. 2.048.800	Rp. 2.616.800																																																
Rp. 1.979.000	Rp. 2.495.000	Rp. 3.185.000																																																
Rp. 2.326.800	Rp. 2.934.000	Rp. 3.742.800																																																
Rp. 2.669.800	Rp. 3.364200	Rp. 4.288.200																																																
3	SQ Privat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program Belajar : pembelajaran dilakukan ke rumah mahasiswa dengan biaya Rp. 200.000 / pertemuan</li> <li>• Mata kuliah : Matematika Teknik, Kalkulus, Akuntansi, Ekonomi</li> </ul>																																																

Table 1.2 Data Program Belajar Bimbingan Belajar (tabel lanjutan)

NO	Bimbingan Belajar	Program Belajar
4	Smart Privat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program A (Standar)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satu kelompok 5 orang</li> <li>- 2x / perminggu</li> <li>- Harga program Rp. 1.900.000</li> </ul> </li> <li>• Program B ( Exclusive)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satu kelompok 4 orang</li> <li>- 2x / perminggu</li> <li>- Harga program Rp. 2.200.000</li> </ul> </li> <li>• Program C (Extra Exclusive)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satu kelompok 3 orang</li> <li>- 2x / perminggu</li> <li>- Harga Program Rp. 2.500.000</li> </ul> </li> <li>• Program D (Super Exclusive)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satu kelompok 2 orang</li> <li>- 2x / perminggu</li> <li>- Harga Program Rp. 2.850.000</li> </ul> </li> <li>• Program E (Privat)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Privat 1 orang 1 tentor</li> <li>- 2x / perminggu</li> <li>- Harga Program Rp. 4.250.000</li> </ul> </li> </ul>

Table 1.2 Data Program Belajar Bimbingan Belajar (tabel lanjutan)

NO	Bimbingan Belajar	Program Belajar
5	Expert Course	<p>Tingkatan : S1 semester 1-3</p> <p><b>Program Belajar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gold <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jangka waktu 1 tahun</li> <li>- 12x pertemuan / mata kuliah</li> <li>- Waktu dan tempat flexible</li> <li>- Harga Program : Rp. 12.949.000</li> <li>- Mata kuliah : kalkulus 1, fisika1, probabilitas dan statistika, kimia dasar 1, kalkulus 2, fisika 2, kimia dasar 2.</li> </ul> </li> <li>• Silver <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jangka waktu 1 semester</li> <li>- 7x pertemuan / mata kuliah</li> <li>- Waktu dan tempat flexible</li> <li>- Harga program : Rp. 5.319.000</li> <li>- Mata kuliah : kalkulus 1, fisika 1, kimia dasar1, probabilitas dan statistika</li> </ul> </li> <li>• Ala Carte (per mata kuliah) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jangka waktu 1 semester</li> <li>- Waktu dan tempat flexible</li> <li>- Harga program : Rp. 2.099.000</li> <li>- Mata kuliah : matrix dan ruang vector, penelitian operasional 1, algoritma dan pemograman</li> </ul> </li> </ul>

Berdasarkan Tabel 1.2 diperoleh informasi tentang lima tempat bimbingan belajar mahasiswa di Kota Bandung. lima tempat bimbingan tersebut program

belajarnya masing-masing yang dapat di tawarkannya. Bimbingan belajar mahasiswa tersebut bersaing dalam mendapatkan minat dari mahasiswa dengan menawarkan harga yang beragam kepada mahasiswa dan dengan beragam jenis paket belajar dengan harga yang berbeda yang dapat dijalankan dengan berkelompok maupun sendiri dan dengan waktu dan tempat yang flexible serta dengan berbagai mata kuliah yang di tawarkan pada setiap bimbingan belajar, namun terlihat pada Tabel 1.2 Expert Course memiliki harga yang paling tinggi dibandingkan dengan bimbingan belajar lainnya.

Table 1.3 Program Komuniaksi Pemasaran Expert Course

<b>Program Komunikasi pemasaran</b>	<b>Keterangan</b>
Iklan	Menaruh Banner dan poster Expert Course didepan perpustakaan
Promosi Penjualan	Memberikan potongan harga sebanyak 40% kepada pendafatar yang mengajak teman untuk mendaftar
Acara dan Pengalaman	Mengadakan Expert try out dalam rangka mempersiapkan UTS
Hubungan Masyarakat dan Publisitas	seminar
Pemasaran secara Langsung dan Database	-
Mobile Marketing	-
Pemasaran Online dan Media Sosial	<i>Website, Line,instagram</i>
Penjualan personal	-

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa beberapa Program komunikasi komunikasi pemasaran telah dilakukan Expert Course seperti iklan, Promosi Penjualan, acara dan pengalaman, Hubungan Masyarakat dan Publisitas, Pemasaran Online dan Media Sosial, walaupun Expert Course telah menerapkan lima program komunikasi pemasaran namun pengapilikasian komunikasi pemasaran msih dapat ditngkatkan lagi seperti penggunaan Line dalam menyebarkan informasi-infoermsi mengenai Expert Course seperti mengenai program belajar, diskon pendaftaran dan info info menarik lainnya, kemudian penggunaan You Tube yang hanya menampilkan tutorial belajar, seharusnya menampilkan informasi menarik tentang Expert Course, serta testimoni mahasiswa dalam mengikuti Bimbingan belajar Expert Course.

Table 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Expert Course

<b>Variable</b>	<b>Persentase</b>
Responden yang mengetahui Expert Course	60,9% responden tidak mengetahui Expert Course
	39,1% responden mengetahui Expert Course
Ketertarikan responden terhadap Expert Course	52,2% responden tidak tertarik dengan Expert Course
	47,8% responden tertari dengan Expert Course
Responden yang pernah memakai Expert Course sebagai bimbingan belajar	69,9% responden tidak pernah memakai Expert course
	30,1% responden pernah memakai Expert Course

Berdasarkan hasil survey pendahuluan pada tabel 1.3 yang dilakukan pada mahasiswa Telkom University dari semester 1-7, dari 46 responden yang mengisi survey pendahuluan 39,1% mengetahui Expert Course dan 60,9% tidak mengetahui keberadaan Expert Course, kemudian 30,9% mengetahui keberadaan Expert Course pada Telkom University. Kemudian sebanyak 53,3% responden tidak tertarik dengan Epert Course, dan 47,8% tertarik dengan Expert Course, sebagian responden menjawab tidak tertarik dengan Expert Course dikarenakan tidak mengetahui cukup informasi tentang Expert Course. Sebanyak 69,9% respon tidak pernah menggunakan Expert Course sebagai bimbingan belajar, dan sebanyak 21,7% responden pernah memakai Expert Course sebagai bimbingan belajar, maka dapat disimpulkna bahwa berdasarkan hasil survey pendahuluan diatas, Expert Course belum cukup dikenali oleh mahasiswa Telkom University.

Komunikasi pemasaran terpadu adalah penggunaan strategi pemasaran untuk mengoptimalkan komunikasi pesan merek perusahaan kepada konsumen Komunikasi pemasaran terpadu menjadi pendekatan dominan yang digunakan oleh perusahaan untuk merencanakan dan melaksanakan program komunikasi pemasaran mereka. Berdsarkan permasalahan yang dimiliki oleh Expert Course maka perlu dilakukan perbaikan komunikasi pemasaran Expert Course untuk meningkatkan kesadaran pasar terhadap Expert Course meningkatkan penjualan Expert Course.



## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dituturkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut ini :

1. Bagaimana program komunikasi pemasaran yang telah digunakan Expert Course pada saat ini?
2. Bagaimana program komunikasi Pesaran yang telah digunakan oleh *partner Benchmark*?
3. Bagaimana memilih *partner benchmark* dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* ?
4. Bagaimana idetifikasi *gap* diantara program komunikasi pemasaran Expert Course dengan *Partner benchmark*?
5. Bagaimana Rekomendasi Perancangan Komunikasi pemasaran Expert Course dari *Benchmarking*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi program komunikas pemasaran yang telah digunakan Expert Course pada saat ini.
2. Mengidentifikasi program komunikasi Pesaran yang telah digunakan oleh *partner Benchmark*.
3. Mengidentifikasi pemimilihan *partner benchmark* dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process*
4. Mengidentifikasi *gap* diantara program komunikasi pemasaran Expert Course dengan *Partner benchmark*.
5. mengidentifikasi Perancangan Komunikasi pemasaran Expert Course dari *Benchmarking*.

## **I.4 Manfaat Penilitan**

Manfaat dari penilitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjadi pertimbangan acuan bagi Expert Course untuk menentukan program komunikasi pemasaran yang tepat.
2. Dapat menambah wawasan tentang komunikasi pemasaran terhadap pembaca.

## **I.5 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan berdasarkan dari perusahaan yang diteliti dan perusahaan yang dijadikan pesaing.
2. Penelitian ini hanya dalam tahap perumusan program komunikasi pemasaran , tidak sampai pada tahap implementasi.

## **I.6 Sistematika penulisan**

Sistematika dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini berisi literature yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian, membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah dalam melakukan penelitian secara rinci meliputi : tahap analisis, tahap pengonsepan, dan tahap penutupan.

### **BAB IV Pengumpulan Data dan Pengelolaan Data**

Pada bab ini berisi tentang program komunikasi pemasaran yang sedang dilakukan oleh Expert Course dan data hasil benchmark dari pesaing yang telah sukses.

### **BAB V Analisis dan Rekomendasi Program**

Pada bab ini berisi rancangan rekomendasi program komunikasi pemasaran yang telah dirancang untuk Expert Course berdasarkan hasil analisis yang dilakukan untuk membantu dalam melakukan program komunikasi pemasaran.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi kesimpulan mengenai penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.