

BAB 2

GAMBARAN PROFIL USAHA

2.1 Deskripsi Usaha / Produk / Jasa

Usaha yang dikembangkan dalam Self-Preneur Program ini bernama AI Automation Solution, yaitu usaha yang bergerak di bidang teknologi digital dengan fokus pada pengembangan solusi berbasis Artificial Intelligence (AI) dan workflow automation untuk membantu bisnis meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanan pelanggan. Usaha ini dikembangkan sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan digitalisasi pada berbagai sektor bisnis jasa yang masih mengandalkan proses manual dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari [5].

AI Automation Solution merupakan usaha berbasis jasa (service-based business) yang menawarkan layanan pengembangan dan implementasi AI Chatbot Automation menggunakan platform n8n [2], [4]. Solusi yang dikembangkan dirancang untuk membantu bisnis jasa dalam mengotomatisasi customer service, proses booking, pengelolaan data pelanggan, pengiriman reminder otomatis, serta integrasi dengan berbagai platform digital seperti WhatsApp, Google Sheets, dan Google Calendar [3]. Fokus utama pengembangan pada program ini ditujukan kepada bisnis jasa coach padel yang memiliki kebutuhan tinggi terhadap pengelolaan komunikasi pelanggan dan penjadwalan latihan secara efisien [6].

2.2 Visi dan Misi Usaha

2.2.1 Visi Usaha

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, dirancanglah visi yaitu menjadi penyedia solusi automation berbasis Artificial Intelligence yang membantu bisnis jasa meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan pelanggan, dan transformasi digital melalui teknologi yang inovatif, mudah digunakan, dan bernilai bisnis. Melalui visi ini, pengembangan sistem diarahkan untuk menjawab kebutuhan pengelolaan jadwal dan pelayanan pelanggan secara lebih efisien, sehingga pada tahap awal ini dapat menjadi fondasi bagi pengembangan solusi yang lebih matang dan siap diterapkan pada berbagai bisnis jasa ke depannya.

2.2.2 Misi Usaha

Untuk mewujudkan visi tersebut, AI Automation Solution memiliki beberapa misi sebagai berikut:

1. Mengembangkan solusi AI Chatbot Automation yang mampu membantu bisnis jasa dalam mengotomatisasi customer service dan proses booking pelanggan [6], [7] .
2. Meningkatkan efisiensi operasional bisnis melalui pemanfaatan workflow automation yang terintegrasi dengan berbagai platform digital [5], [6], [7], [8].
3. Membantu pelaku usaha mengurangi pekerjaan administratif yang bersifat repetitif sehingga dapat lebih fokus pada pengembangan bisnis dan pelayanan pelanggan [2], [4].
4. Menyediakan layanan automation yang mudah diimplementasikan, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
5. Mengembangkan inovasi berbasis Artificial Intelligence yang dapat diterapkan pada berbagai sektor bisnis jasa, tidak terbatas pada industri olahraga padel.
6. Membangun usaha teknologi yang berkelanjutan dengan menciptakan produk dan layanan yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan serta memiliki potensi untuk dikembangkan secara komersial.

2.3 Struktur Organisasi Usaha

AI Automation Solution merupakan usaha yang dikembangkan dan dijalankan secara individu oleh selama pelaksanaan Self-Preneur Program. Seluruh kegiatan operasional, pengembangan, pemasaran serta pengelolaan akan dilaksanakan secara mandiri oleh pemilik usaha.

Dalam menjalankan usaha ini, terdapat beberapa peran yang saling mendukung, yaitu sebagai Founder, Business Analyst, System Developer, dan Business Development. Founder akan bertanggung jawab dalam menentukan arah pengembangan usaha, menyusun strategi bisnis, serta mengambil keputusan terkait operasional dan pengembangan produk. Business Analyst akan melakukan identifikasi kebutuhan pasar, analisis permasalahan pelanggan, serta merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. System Developer akan bertugas dalam proses perancangan, pengembangan, implementasi, dan pengujian sistem AI Chatbot Automation berbasis n8n. Selain itu, peran sebagai Business Development

juga merupakan peran penting yang bertugas melakukan promosi, membangun relasi dengan calon klien, menyusun penawaran layanan, serta mengembangkan peluang bisnis yang dapat mendukung pertumbuhan usaha. Meskipun dijalankan secara individu, pembagian peran tersebut membantu pengelolaan usaha agar lebih terstruktur dan memberikan gambaran mengenai fungsi-fungsi utama yang diperlukan dalam pengembangan usaha berbasis teknologi.

2.4 Target Pasar dan Segmentasi Pelanggan

Penentuan target pasar merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan usaha karena membantu perusahaan memahami karakteristik pelanggan yang menjadi sasaran utama produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam Self-Preneur Program ini, AI Automation Solution berfokus pada penyediaan layanan AI Chatbot Automation dan workflow automation yang dirancang untuk membantu bisnis jasa meningkatkan efisiensi operasional, khususnya dalam pengelolaan customer service, booking, dan komunikasi pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis pasar yang dilakukan, target pasar utama dari AI Automation Solution adalah coach padel dan padel club yang memiliki kebutuhan dalam mengelola komunikasi pelanggan, penjadwalan latihan, serta proses booking secara lebih efektif dan terstruktur. Pemilihan segmen ini didasarkan pada pertumbuhan industri padel di Indonesia yang menunjukkan peningkatan jumlah pemain, lapangan, komunitas, serta layanan coaching dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi tersebut menciptakan kebutuhan terhadap solusi digital yang mampu membantu operasional bisnis agar dapat berjalan lebih efisien.

Selain coach padel, AI Automation Solution juga memiliki target pasar sekunder yang mencakup berbagai bisnis jasa lainnya yang memiliki pola operasional serupa, seperti personal trainer, fitness center, gym, klinik kesehatan, konsultan, mentor profesional, dan UMKM berbasis layanan. Segmen tersebut memiliki karakteristik yang sama, yaitu membutuhkan pengelolaan komunikasi pelanggan, penjadwalan layanan, serta pencatatan data pelanggan secara terstruktur.

2.4.1 Segmentasi pasar

Untuk mempermudah proses pemasaran dan pengembangan produk, target pasar AI Automation Solution dibagi ke dalam beberapa segmentasi. Segmentasi pasar sendiri merupakan proses memilih dan mengelompokan calon pelanggan berdasarkan perilaku, karakteristik yang sesuai sehingga solusi yang dihasilkan dapat tepat sasaran. Adapun segmentasi pasar dari proyek berikut:

2.4.1.1 Segmentasi Demografis

Target pengguna layanan AI Automation Solution merupakan pelaku usaha dan profesional yang berada pada rentang usia produktif, yaitu sekitar 20 hingga 50 tahun. Mereka umumnya memiliki usaha jasa yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan dan membutuhkan sistem yang dapat membantu mengelola aktivitas operasional sehari-hari secara lebih efisien.

2.4.1.2 Segmentasi Geografis

Pada tahap awal pengembangan usaha, target pasar difokuskan pada wilayah Jabodetabek dan kota-kota besar di Indonesia yang memiliki perkembangan industri olahraga dan bisnis jasa yang cukup pesat. Namun, karena layanan yang ditawarkan berbasis digital dan dapat diimplementasikan secara online, maka peluang pasar terbuka untuk menjangkau pelanggan di berbagai wilayah Indonesia.

2.4.1.3 Segmentasi Psikografis

Target pelanggan merupakan individu atau pelaku usaha yang terbuka terhadap penggunaan teknologi digital dan memiliki keinginan untuk meningkatkan produktivitas serta kualitas pelayanan pelanggan. Mereka cenderung mencari solusi yang dapat membantu menghemat waktu, mengurangi pekerjaan administratif, dan mendukung pertumbuhan bisnis melalui pemanfaatan teknologi.

2.4.1.4 Segmentasi Perilaku

Dari sisi perilaku, target pelanggan merupakan pelaku usaha yang masih melakukan proses customer service dan booking secara manual atau menggunakan sistem yang belum terintegrasi. Mereka sering menghadapi tantangan seperti tingginya volume pesan pelanggan, kesulitan mengelola jadwal layanan, serta kebutuhan untuk memberikan respons yang cepat kepada pelanggan. Oleh karena

itu, mereka memiliki potensi yang tinggi untuk mengadopsi solusi automation yang dapat meningkatkan efisiensi operasional bisnis.

2.4.2 Identifikasi Pelanggan Utama

Pelanggan utama AI Automation Solution adalah coach padel yang menjalankan layanan coaching secara mandiri maupun melalui klub atau akademi padel. Pelanggan ini umumnya menerima banyak pertanyaan terkait jadwal latihan, harga layanan, ketersediaan slot latihan, serta proses booking yang dilakukan melalui WhatsApp atau media sosial. Semakin banyak pelanggan yang dilayani, semakin besar pula kebutuhan mereka terhadap sistem yang mampu membantu mengelola komunikasi dan administrasi secara otomatis.

Selain coach padel, pelanggan potensial lainnya adalah pengelola padel club yang membutuhkan sistem untuk membantu mengelola reservasi, jadwal pelatihan, serta komunikasi dengan anggota atau pelanggan. Kelompok pelanggan ini memiliki kebutuhan yang lebih kompleks sehingga berpotensi menjadi pengguna layanan automation dengan fitur yang lebih lengkap.

2.4.3 Perilaku Konsumen

Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar calon pelanggan lebih menyukai solusi yang mudah digunakan, tidak memerlukan biaya implementasi yang tinggi, dan dapat langsung memberikan manfaat terhadap operasional bisnis mereka. Faktor yang paling memengaruhi keputusan penggunaan layanan automation adalah kemudahan penggunaan, kecepatan implementasi, kemampuan integrasi dengan aplikasi yang sudah digunakan, serta potensi penghematan waktu dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Dengan memahami karakteristik target pasar dan perilaku pelanggan tersebut, AI Automation Solution dapat mengembangkan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna serta menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif untuk meningkatkan peluang adopsi produk di pasar.

2.5 Analisis Kompetitor

AI Automation Solution merupakan usaha yang bergerak di bidang layanan pengembangan AI Chatbot Automation dan workflow automation untuk bisnis jasa. Kelayakan usaha ini didukung oleh meningkatnya kebutuhan digitalisasi dan

otomatisasi proses bisnis di berbagai sektor usaha. Perkembangan teknologi Artificial Intelligence serta meningkatnya penggunaan aplikasi komunikasi digital memberikan peluang yang besar bagi bisnis automation untuk terus berkembang di masa mendatang.

Target pasar utama dari usaha ini adalah coach padel dan padel club yang membutuhkan solusi untuk mengelola customer service, proses booking, pengelolaan jadwal, serta komunikasi pelanggan secara lebih efisien. Selain itu, solusi yang dikembangkan juga memiliki potensi untuk diterapkan pada berbagai bisnis jasa lainnya seperti fitness center, personal trainer, klinik kesehatan, konsultan, dan UMKM berbasis layanan. Luasnya cakupan pasar tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

Dari sisi operasional, usaha ini memiliki biaya yang relatif rendah dibandingkan usaha konvensional karena sebagian besar aktivitas dilakukan secara digital. Komponen biaya utama yang diperlukan meliputi biaya internet, domain, hosting, penggunaan API Artificial Intelligence, serta biaya operasional pendukung lainnya. Dengan model bisnis berbasis jasa digital, usaha ini tidak memerlukan biaya produksi fisik maupun inventaris dalam jumlah besar sehingga risiko operasional dapat diminimalkan. Rincian dari estimasi tersebut tergambar pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Estimasi Biaya Operasional Bulanan

Komponen Biaya	Estimasi Biaya/Bulan
Internet	Rp 150.000
Hosting dan Domain	Rp 100.000
API Artificial Intelligence	Rp 150.000
Operasional dan Administrasi	Rp 100.000
Total Biaya Operasional	Rp 500.000

Sumber pendapatan utama diperoleh dari jasa pengembangan chatbot automation dan workflow automation yang disesuaikan dengan kebutuhan klien. Berdasarkan paket layanan yang ditawarkan, harga implementasi berkisar antara Rp300.000 hingga Rp1.000.000 per proyek tergantung kompleksitas sistem dan jumlah integrasi yang dibutuhkan.

Untuk analisis kelayakan, diasumsikan usaha memperoleh rata-rata dua klien setiap bulan dengan nilai proyek sebesar Rp750.000 per klien. Dengan demikian, estimasi pendapatan bulanan yang diperoleh adalah sebesar Rp1.500.000. Hasil perhitungan tersebut disediakan pada tabel 2.2 yang berisi estimasi pendapatan bulanan dari usaha ini.

Tabel 2. 2 Estimasi Pendapatan Bulanan

Keterangan	Nilai
Jumlah Klien per Bulan	2 Klien
Pendapatan per Klien	Rp 750.000
Total Pendapatan Bulanan	Rp 1.500.000

Berdasarkan estimasi tersebut, laba bersih yang diperoleh setiap bulan dapat dihitung dengan mengurangi total pendapatan bulanan dengan biaya operasional perbulannya, dimana didapatkan laba bersihnya sebesar Rp 1.000.000. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam, analisis Break Even Point (BEP) dilakukan untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan usaha dalam menutupi seluruh biaya operasional yang telah dikeluarkan. Dengan total biaya operasional sebesar Rp500.000 per bulan dan rata-rata pendapatan sebesar Rp1.500.000 per bulan, usaha diperkirakan telah mencapai titik impas (Break Even Point) pada bulan pertama operasional setelah memperoleh minimal satu proyek implementasi chatbot automation.

Dalam proyeksi satu tahun ke depan, apabila usaha mampu mempertahankan rata-rata dua klien per bulan, maka estimasi pendapatan tahunan yang dapat diperoleh adalah sebesar Rp18.000.000 dengan estimasi laba bersih sebesar Rp12.000.000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa usaha memiliki potensi keberlanjutan yang cukup baik dan dapat terus berkembang melalui penambahan jumlah klien, pengembangan layanan baru, serta perluasan target pasar ke sektor bisnis jasa lainnya.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, AI Automation Solution dinilai layak untuk dikembangkan karena memiliki kebutuhan pasar yang terus meningkat, biaya operasional yang relatif rendah, model bisnis yang fleksibel, serta potensi

keuntungan yang mampu mendukung keberlangsungan usaha dalam jangka panjang.

2.6 Model Bisnis Usaha

Dalam mengembangkan usaha berbasis AI Automation Solution, pendekatan Business Model Canvas (BMC) digunakan untuk menggambarkan model bisnis secara sederhana dan terstruktur. Business Model Canvas membantu mengidentifikasi elemen-elemen utama yang mendukung keberlangsungan usaha, mulai dari target pelanggan, nilai yang ditawarkan, hingga sumber pendapatan yang diperoleh [10].

2.6.1 Customer Segments

Segmen pelanggan utama yang menjadi target AI Automation Solution adalah coach padel, padel club, dan pelaku bisnis jasa yang memiliki kebutuhan dalam mengelola customer service, proses booking, dan komunikasi pelanggan secara lebih efisien. Selain itu, usaha ini juga menargetkan bisnis jasa lainnya seperti personal trainer, fitness center, klinik kesehatan, konsultan, mentor profesional, dan UMKM berbasis layanan yang membutuhkan sistem automation untuk mendukung operasional bisnis mereka [5].

2.6.2 Value Proposition

AI Automation Solution menawarkan solusi berupa sistem AI Chatbot Automation yang mampu membantu bisnis jasa mengotomatisasi proses customer service dan booking pelanggan. Nilai utama yang ditawarkan adalah kemampuan memberikan respons otomatis selama 24 jam, mengurangi pekerjaan administratif yang berulang, mengintegrasikan jadwal dengan Google Calendar, mengelola data pelanggan secara terstruktur melalui Google Sheets, serta mengirimkan reminder otomatis kepada pelanggan melalui WhatsApp. Solusi ini membantu pelaku usaha meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan tanpa perlu menambah sumber daya manusia [6], [7].

2.6.3 Channels

Saluran yang digunakan untuk menjangkau pelanggan meliputi media sosial seperti Instagram dan LinkedIn, komunikasi langsung melalui WhatsApp,

networking dalam komunitas padel, serta rekomendasi dari pelanggan yang telah menggunakan layanan[3]. Selain itu, portofolio digital dan presentasi bisnis digunakan sebagai media untuk memperkenalkan layanan kepada calon klien.

2.6.4 Customer Relationship

Hubungan dengan pelanggan dibangun melalui pendekatan konsultatif dan personal. Setiap klien akan memperoleh layanan analisis kebutuhan, implementasi sistem yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis, serta dukungan teknis selama proses penggunaan sistem. Selain itu, AI Automation Solution juga menyediakan layanan maintenance dan pengembangan fitur tambahan sesuai kebutuhan pelanggan [7].

2.6.5 Revenue Streams

Sumber pendapatan utama diperoleh dari jasa pengembangan dan implementasi AI Chatbot Automation. Selain itu, pendapatan juga diperoleh dari layanan maintenance sistem, pengembangan fitur tambahan (custom automation), serta konsultasi terkait implementasi workflow automation pada bisnis pelanggan.

2.6.6 Key Resources

Sumber daya utama yang mendukung operasional usaha meliputi pengetahuan dan keterampilan dalam bidang Artificial Intelligence dan workflow automation, platform n8n sebagai sistem automation [2], [4], teknologi AI Agent berbasis OpenAI, perangkat komputer dan koneksi internet, serta kemampuan analisis bisnis dan pengembangan sistem [1].

2.6.7 Key Activities

Aktivitas utama yang dilakukan dalam usaha ini meliputi analisis kebutuhan pelanggan, perancangan workflow automation, pengembangan sistem chatbot, integrasi berbagai platform digital, pengujian sistem, implementasi solusi kepada klien, serta pemberian dukungan teknis dan maintenance setelah sistem digunakan [8], [9].

2.6.8 Key Partnerships

Untuk mendukung pengembangan layanan, AI Automation Solution memanfaatkan berbagai platform dan layanan teknologi seperti n8n, OpenAI,

WhatsApp API, Google Sheets, dan Google Calendar [1], [2], [3], [4], [5], [8]. Selain itu, komunitas padel dan jaringan profesional juga menjadi mitra yang membantu dalam memperluas jangkauan pasar dan memperoleh calon pelanggan.

2.6.9 Cost Structure

Struktur biaya usaha meliputi biaya internet, hosting dan domain, penggunaan API Artificial Intelligence, biaya operasional pendukung, serta biaya pengembangan dan pemeliharaan sistem. Karena usaha ini berbasis digital, biaya operasional yang diperlukan relatif lebih rendah dibandingkan usaha yang memerlukan inventaris atau fasilitas fisik [5]. Ringkasan Business Model Canvas AI Automation Solution dapat dilihat pada Tabel 2.3 berikut.

Tabel 2. 3 Ringkasan Business Model Canva AI Automation Solution

Elemen BMC	Deskripsi
Customer Segments	Coach padel, padel club, fitness center, klinik, UMKM jasa
Value Proposition	AI customer service, booking automation, reminder otomatis, integrasi Google Calendar
Channels	Instagram, LinkedIn, WhatsApp, networking komunitas
Customer Relationships	Konsultasi, implementasi, maintenance, dukungan teknis
Revenue Streams	Implementasi chatbot, maintenance, custom automation
Key Resources	n8n, AI Agent, komputer, internet, kemampuan teknis
Key Partnerships	OpenAI, n8n, Google Workspace, WhatsApp API
Cost Structure	Hosting, domain, API AI, internet, operasional