



Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
Badan Penelitian dan Pengembangan dan Perbukuan
Pusat Asesmen dan Pembelajaran

MODUL AJAR

DASAR-DASAR TEKNIK JARINGAN KOMPUTER DAN TELEKOMUNIKASI



SMK KELAS X

Program Keahlian

Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

Elemen :

Proses bisnis di bidang teknik jaringan komputer dan telekomunikasi

Penyusun :

Tri Hidayatul Ahmad Ismail S.Kom

INFORMASI UMUM PERANGKAT AJAR DASAR – DASAR TEKNIK JARINGAN KOMPUTER DAN TELEKOMUNIKASI

A. Identitas

Nama Penyusun : Tri Hidayatul Ahmad Ismail S.Kom
 Instansi : SMK Muhammadiyah 1 Ajibarang
 Jenjang/Kelas : SMK / X
 Mapel : Dasar – dasar Program Keahlian Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi
 Alokasi Waktu : 24JP (6x45 Menit)
 Jumlah Siswa : 36 Siswa
 Fase : E
 Moda : PJJ Daring/Paduan antara tatap muka dan PJJ (Blended)

B. Profil Pelajar Pancasila yang berkaitan

KEGIATAN	PROFIL PELAJAR PPANCASILA	PRAKTIK INTI
Diskusi, praktik	Mandiri	Mengemukakan ide pada saat diskusi dan praktikum
Diskusi, praktik	Kreatif	Membuat presentasi hasil diskusi
Diskusi, praktik	Berfikir Kritis	a. Mencari Informasi yang dapat diperoleh dari internet

		b. Membedakan kalimat yang bernilai benar dan salah
Diskusi, praktik	Bergotong Royong	Siswa bersama kelompok secara sukarela melakukan kegiatan penyelesaian tugas dapat dikerjakan dan berjalan lancar, mudah dan ringan. Masingmasing siswa dapat dengan mudah berkolaborasi, saling peduli dan berbagi.

C. Capaian Pembelajaran

Siswa mampu memahami proses bisnis pada bidang teknik komputer dan telekomunikasi, meliputi perencanaan, analisis kebutuhan pelanggan, strategi implementasi (instalasi dan konfigurasi), dan perancangan prosedur kepuasan pelanggan termasuk di dalamnya penerapan budaya mutu.

D. Tujuan Pembelajaran

PT1. Memahami Proses Bisnis pada Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

PT2. Merencanakan Kebutuhan Bisnis kepada konsumen atau pelanggan Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

PT3. Menganalisis Strategi Implementasi (Instalasi dan Konfigurasi Kepuasan Pelanggan)

E. Pertanyaan Pemantik

Apakah Anda pernah menjadi Pembisnis?

F. Sarana Prasarana

- Bahan : Modul Ajar dan Video Tutorial
- Alat : Laptop/Komputer, HP, dan Jaringan Internet
- Media Aplikasi : Whatsapp , Google Suite, LMS dan Website

G. Karakter Peserta Didik/Target Peserta Didik

Memahami Proses Bisnis pada Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi, Merencanakan Kebutuhan Bisnis kepada konsumen atau pelanggan Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi dan Menganalisis Strategi Implementasi (Instalasi dan Konfigurasi Kepuasan Pelanggan)

H. Kata Kunci

Proses bisnis, Konsumen, pelanggan, loyalitas dan citra bisnis

I. Materi Ajar

Hardware & Software, proses bisnis, perencanaan bisnis, macam bisnis, indicator kepuasan pelanggan, citra bisnis, komponen citra dan loyalitas.

J. Kegiatan Pembelajaran Utama

Pengaturan siswa (individu,berkelompok) Metode (Diskusi, presentasi, demonstrasi Project)

K. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran

Langkah Pembelajaran	
KEGIATAN AWAL	
1. Memberi Salam	10menit
2. Guru meminta peserta didik memimpin doa	

3. Guru mengabsen, memeriksa kerapian berpakaian, kebersihan kelas. 4. Guru menyampaikan penjelasan tentang tujuan pembelajaran yang akan dicapai 5. Guru memberikan penjelasan tentang tahapan kegiatan pembelajaran 6. Guru melakukan apersepsi 7. Guru memberikan pertanyaan arahan (Guide Questions) : a. Apa manfaat dan fungsi belajar Bisnis? b. Seberapa tahu kah kita tentang perkembangan bisnis ? c. Seberapa tahukah kita tentang bidang studi dan profesi terkait Proses Bisnis? 8. Guru memberi motivasi kepada peserta didik	
KEGIATAN INTI	
A. Orientasi peserta didik pada masalah 1. Guru memberikan kepada peserta didik sebuah gambaran atau deskripsi tentang proses bisnis didunia modern dimana bisnis bergerak sangat cepat dengan menggunakan Teknologi Informasi yang semakin berkembang disertai juga mengajak siswa untuk Tanya jawab terkait pengetahuan siswa tentang bisnis, pelanggan, hardware software bisnis, dan prosi berkaitan dengan proses bisnis: - Peserta didik mendengarkan kalimat yang diutarakan oleh guru. - Peserta didik diminta memberikan tanggapan dan pendapat terhadap pertanyaan-pertanyaan guru. 2. Guru menugaskan peserta didik agar membentuk kelompok, tiap kelompok terdiri maksimal 4 orang. Guru membagikan lembar kerja secara berkelompok yang berisi permasalahan yang	160menit

ditetapkan dalam pertanyaan pertanyaan yang diajukan dan tugas membuat ringkasan materi untuk dipresentasikan. Guru membuka akses koneksi internet untuk peserta didik.

- Peserta didik segera membentuk kelompok sesuai instruksi dan dalam kelompok masing-masing siswa membaca dan mengamati aktivitas pembelajaran yang diberikan. Peserta didik melakukan eksplorasi melalui internet untuk mencari dan menemukan referensi pendukung.

3. Guru memberikan kesempatan peserta didik bertanya dengan menanyakan bagian yang belum dipahami pada LKPD

- Peserta didik bertanya tentang bagian yang belum dipahami.

B. Mengorganisasi peserta didik dalam belajar

4. Guru memastikan setiap anggota memahami tugas yang harus diselesaikan secara kelompok dengan mandiri, bergotongroyong, bernalar kritis dan kreatif .

- Peserta didik dalam kelompok dengan musyawarah mufakat menentukan tugas masing-masing anggota kelompok.

B. Membimbing penyelidikan peserta didik secara mandiri maupun kelompok

5. Guru memantau perkembangan penyelesaian tugas oleh kelompok peserta didik selama pengerjaan masalah (penyelidikan) sampai masing-masing kelompok mampu menyelesaikan tugasnya dengan mandiri, bergotongroyong, bernalar kritis dan kreatif

- Peserta didik dapat menunjukkan kemandirian dan bergotong royong dalam mencari sumber-sumber informasi terkait,

bernalas kritis dalam berdiskusi atas kajian berbagai referensi yang ditemukan, serta kreatif dalam menyusun bahan presentasi. - Kelompok menentukan atau memutuskan opsi jawaban yang dianggap paling sesuai dan memiliki referensi pendukung dianggap paling rasional melalui musyawarah mufakat. - Hasil dikumpulkan C. Mengembangkan dan Menyajikan Hasil Karya 6. Guru menilai hasil sajian setiap kelompok dan melakukan penyamaan persepsi dengan melakukan tanya jawab kepada beberapa peserta didik 7. Kelompok menyajikan hasil diskusi dan jawaban beserta argumen pendukung yang mendasari jawaban.	
KEGIATAN PENUTUP	
1. Peserta didik bersama-sama dengan guru menyimpulkan hasil pembelajaran 2. Refleksi 3. Melanjutkan Aktivitas selanjutnya	15menit

L. Asesmen

- Penilaian (Asesmen individu dan kelompok)
- Jenis (Performa, tertulis, observasi)

M. Refleksi Siswa

Aspek	Refleksi Peserta Didik
Perasaan dalam belajar	Apa yang menyenangkan dalam kegiatan pembelajaran hari ini?

Makna	Apakah aktivitas pembelajaran hari ini bermakna dalam kehidupan saya?
Penguasaan materi	Saya dapat menguasai materi pelajaran pada hari ini a. Baik b. Cukup c. kurang
Keaktifan	Apakah saya terlibat aktif dalam pembelajaran hari ini? Apakah saya menyumbangkan ide dalam proses pembuatan presentasi?
Gotong Royong	Apakah saya dapat bekerjasama dengan teman 1 kelompok?

N. Refleksi Guru

Refleksi Pendidik
Apakah ada kendala dalam pembelajaran?
Apakah semua siswa aktif dalam kegiatan pembelajaran?
Apa saja kesulitan siswa yang dapat diidentifikasi pada kegiatan pembelajaran?
Apakah siswa yang memiliki kesulitan ketika berkegiatan dapat teratasi dengan baik?
Apa level pencapaian rata-rata siswa dalam kegiatan pembelajaran ini?

O. Lembar Kerja Peserta Didik

Kegiatan 1 :

a) Petunjuk Kerja :

- Buat kelompok yang terdiri dari 3-4 orang
- Siapkan *software* untuk presentasi

b) Soal : Buatlah sebuah ide Bisnis dalam bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi Kemudian dipresentasikan

c) Rubrik Penilaian Presentasi Kelompok

Nama Kelompok :

Waktu Presentasi :

Materi :

Anggota :

No	Kriteria Penilaian	Kurang (20-39)	Cukup 40-59	Baik 60-79	Sangat Baik 80-100
1	Penguasaan Materi				
2	Alat Peraga & Presentasi				
3	Kekompakan Pembagaan Kerja				
4	Pernyampaian				

Kegiatan 2 :

a) Petunjuk Kerja :

- Buat kelompok yang terdiri dari 3-4 orang
- Siapkan *software* Presentasi

b) Soal : Carilah peluang usaha dan buatlah perencanaan bisnis dalam bidang Teknik Jaringan omputer dan Telekomunikasi. Kemudian dipresentasikan

c) Rubrik Penilaian Presentasi Kelompok

Nama Kelompok :

Waktu Presentasi :

Materi :

Anggota :

No	Kriteria Penilaian	Kurang (20-39)	Cukup 40-59	Baik 60-79	Sangat Baik 80-100
1	Penguasaan Materi				
2	Alat Peraga & Presentasi				
3	Kekompakan Pembagaan Kerja				
4	Pernyampaian				

Tes Formatif

1. Jelaskan apa yang anda ketahui tentang Bisnis ! (skor 20)
2. Jelaskan tentang Perencanaan bisnis ! (skor 20)
3. Sebutkan macam perencanaan memulai bisnis ! (skor 20)
4. Paparkan 5 Peluang Usaha Bisnis Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi yang anda ketahui (20)
5. Jelaskan Indikasi Pelanggan mengalami puas diri dalam bisnis anda (20)

P. Pengayaan dan Remedial

- a. Pengayaan diberikan dalam bentuk materi yang lebih kompleks dan tambahan latihan-latihan dibidang Bisnis
- b. Remedial diberikan dalam bentuk lembar kerja atau tugas yang belum dicapai oleh masing-masing peserta didik yang berbeda.

PROSES BISNIS DIBIDANG TEKNIK JARINGAN KOMPUTER DAN TELEKOMUNIKASI



DESKRIPSI AKTIVITAS

Zaman sekarang ini adalah jaman modern, hampir semua hal bisa dilakukan dari rumah, mulai membayar semua tagihan baik berupa tagihan telepon, internet, tv berbayar, listrik, pam dan lain-lain, cukup dengan menggunakan m-banking, dan semua bisa dilakukan dengan cara online. Kita tidak dapat memungkiri pentingnya teknologi informasi dalam kehidupan kita. Teknologi informasi (TI) telah menjadi bagian yang sangat penting dalam setiap rencana bisnis. Hampir dari seluruh perusahaan baik skala besar maupun kecil menggunakan Teknologi Informasi, sebagai salah satu aktifitas yang sangat dibutuhkan untuk memberikan peningkatan terhadap layanan bisnis yang mereka kelola. Teknologi Informasi telah banyak digunakan untuk mendukung proses bisnis yang terjadi pada perusahaan,

Baik bidang ekonomi maupun perbankan. Dengan hadirnya aplikasi-aplikasi dan layanan e-bussiness, e-commerce, ebanking dan lain-lain. Kebutuhan efisiensi waktu dan biaya menyebabkan setiap pelaku bisnis merasa perlu menerapkan teknologi informasi dalam lingkungan kerja. Penerapan Teknologi Informasi menyebabkan perubahan pola kerja. Misalnya penerapan Enterprise Resource Planning (ERP).

Dalam dunia bisnis peranan Teknologi Informasi dimanfaatkan untuk perdagangan secara elektronik atau dikenal sebagai E-Commerce (e-dagang). E-Commerce adalah perdagangan menggunakan jaringan internet. Ecommerce merupakan bagian dari e-business, di mana cakupan e-business lebih luas, tidak hanya sekedar perniagaan tetapi mencakup juga pengkolaborasi mitra bisnis, pelayanan pelanggan, transaksi pembelian, tracking pengiriman barang, lowongan pekerjaan dan lain-lain. Selain teknologi jaringan internet, e-dagang dalam tata kelola kehidupan juga memerlukan teknologi basis data atau pangkalan data (databases), e-surat atau surat elektronik (e-mail), dan bentuk teknologi non komputer yang lain seperti halnya sistem pengiriman barang, dan alat pembayaran untuk e-dagang ini.

MATERI PEMBELAJARAN

A. Memahami Proses Bisnis pada Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

1. Proses Bisnis



Gambar 1.1 Ilustrasi Bisnis

Sumber : www.merdeka.com dan diolah oleh penulis (2021)

Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan (demi meraih tujuan tertentu). Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tetapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari superprosesnya. Analisis proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan subproses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan.

Keberhasilan bisnis adalah tujuan akhir bagi setiap wirausahawan meskipun satu langkah yang salah dapat menjadi masalah besar dan mungkin menghabiskan banyak uang untuk memperbaiki kesalahan tunggal itu. Itulah mengapa pentingnya merencanakan dan merancang proses bisnis agar seluruh alur berjalan dengan benar. Proses bisnis adalah tentang langkah-langkah yang tepat yang memainkan peran penting dalam memberikan penawaran kepada pelanggan.

Contoh Proses Bisnis :

Proses yang baik direpresentasikan sebagai alur kerja atau diagram alur dari langkah-langkah logis. Untuk menguraikannya lebih lanjut, berikut adalah dua contoh proses bisnis:

- a. Perusahaan perlu mempekerjakan orang yang memenuhi syarat untuk pekerjaan manajer produk. Berikut adalah langkah-langkah yang perlu diambil dalam proses ini.
 - 1) Pertama, manajer SDM akan menerbitkan iklan di portal pekerjaan dengan menyebutkan keterampilan dan kualifikasi yang dibutuhkan untuk pelamar yang memenuhi syarat.
 - 2) Setelah jumlah lamaran yang diminta diterima, seseorang dari tim akan menghubungi pelamar yang tertarik dan meminta mereka untuk datang untuk wawancara.
 - 3) Wawancara akan dilakukan di mana para kandidat harus melewati beberapa putaran untuk mengamankan posisi kerja.
 - 4) Kandidat yang paling cocok akan dipilih berdasarkan nilai kelulusan dan ekspektasi yang telah ditentukan.
 - 5) Manajer SDM akan membuat kandidat yang dipilih menandatangani dokumen dan kontrak tertentu.
 - 6) Kandidat yang dipilih akan dilatih oleh pelatih yang ditugaskan sesuai dengan persyaratan pekerjaan.
 - 7) Nantinya, *tools*, tugas, dan dokumen yang diperlukan akan diberikan kepada karyawan baru.

Proses ini akan diulangi dengan cara yang terstandarisasi dan dioptimalkan setiap kali perusahaan perlu merekrut karyawan baru.

b. Sebuah perusahaan yang mengembangkan aplikasi seluler berencana meluncurkan aplikasi iOS baru. Berikut adalah langkah-langkah yang perlu diambil dalam proses ini.

- 1) Pertama, akan dilakukan riset pasar untuk mengetahui apa yang diinginkan pasar.
- 2) Setelah dilakukan penelitian, perusahaan akan mencari sumber daya terbaik yang efisien untuk mengembangkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pasar.
- 3) Riset pasar lainnya akan dilakukan untuk memvalidasi hipotesis kesesuaian pasar produk. Ini akan melibatkan pelepasan MVP.
- 4) Review dari inovator dan pengguna awal akan diambil untuk menyempurnakan dan memodifikasi penawaran lebih lanjut.
- 5) Setelah dilakukan modifikasi, perusahaan akan membangun strategi pemasaran untuk mempromosikan aplikasi tersebut.
- 6) Versi beta dari aplikasi akan diluncurkan untuk memvalidasi model pendapatan dan fitur lainnya.
- 7) Di final, aplikasi akan dirilis di play store.

Setiap kali aplikasi seluler baru akan diluncurkan, proses yang sama akan diulangi dengan beberapa perubahan dan rekayasa ulang.

2. Jenis Proses Bisnis

Proses bisnis dibagi menjadi 3 jenis :

- a. **Proses Utama:** Ini adalah proses fundamental dari sebuah bisnis di mana perusahaan mengirimkan produk akhir kepada pelanggan. Setiap langkah yang terlibat dalam proses ini bekerja untuk menambah nilai pada penawaran akhir.
- b. **Proses Dukungan:** Proses dukungan tidak menambahkan nilai ke produk akhir secara langsung tetapi membuat lingkungan untuk proses utama agar beroperasi secara efisien dan efektif. Proses ini mendukung operasi sehari-hari suatu organisasi.

- c. **Proses manajemen:** Proses manajemen mengatur operasi, tata kelola perusahaan dan manajemen strategis. Proses ini menetapkan tujuan dan standar yang mengarah pada kerja proses primer dan pendukung yang efisien dan efektif. Selain perencanaan, proses ini juga melibatkan pemantauan dan pengendalian proses bisnis lainnya. Proses manajemen digunakan untuk mengelola bisnis melalui perencanaan strategis, perencanaan taktis dan operasional.

3. Manfaat Proses Bisnis

Jika Anda tidak dapat menggambarkan apa yang Anda lakukan sebagai sebuah proses, Anda tidak tahu apa yang Anda lakukan. – [W. Edwards Deming](#)

Proses bisnis selalu memainkan peran penting dalam berfungsinya organisasi dan strukturnya. Proses yang terencana dan strategis akan membantu usaha dengan cara-cara berikut:

- a. Pengurangan pengeluaran dan resiko: sebuah proses terencana dan baik akan mengurangi pengeluaran dan resiko dengan meletakkan cara-cara yang paling efisien untuk melakukan pekerjaan dengan mempertimbangkan potensi kekurangan di masa depan.
- b. Mengurangi kesalahan manusia: mengurangi kesalahan manusia atau *human error* dengan mendistribusikan tugas kepada orang-orang yang berspesialisasi di dalamnya.
- c. Meningkatkan efisiensi: meningkatkan produktivitas departemen dengan memetakan hal yang harus dilakukan dan langkah relevan yang terbaik untuk bisnis.

- d. Lebih fokus pada pelanggan: proses yang baik adalah langkah yang berorientasi pelanggan. Ini terus memperbarui perusahaan tentang keinginan pelanggan dan ulasan tentang produk / layanan.
- e. Menjembatani kesenjangan komunikasi: Menjembatani kesenjangan komunikasi antara perusahaan dan pelanggannya melalui ulasan dan riset pasar.
- f. Manajemen waktu yang lebih baik: proses yang benar juga akan meningkatkan efisiensi waktu dengan mengembangkan strategi dan diagram alur untuk meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan aktivitas tertentu.
- g. Adaptasi teknologi baru: proses ini sering kali terus berubah dan meningkat seiring waktu. Perusahaan mengadopsi teknologi baru untuk tetap berdiri tegak dengan meningkatkan proses bisnis sesuai dengan teknologi terbaru.

Manfaat di atas hanya dapat dicapai jika semua prinsip dan metode dipetakan secara optimal dan standar. Perusahaan yang gagal melakukannya akan menghadapi masalah berikut:

- a. Kegagalan mengenali masalah apa pun: perusahaan yang tidak fokus pada proses bisnisnya akan sering gagal mengenali masalah sebenarnya yang mencegahnya mencapai tujuan karena ketidakmampuannya untuk menetapkan proses standar.
- b. Motivasi rendah pada karyawan: karena tidak adanya proses yang kompeten dan jelas, karyawan perusahaan akan kehilangan motivasi karena mereka mungkin ditempatkan di departemen yang pengetahuannya tidak cukup.
- c. Kurangnya implementasi perubahan: perusahaan akan sering mengulangi kesalahan yang sama berulang kali karena tidak akan ada sistem untuk mengenali masalah dan menerapkan perubahan dalam prosesnya.
- d. Upaya yang memakan waktu: tanpa diagram alur dan alur kerja yang tepat, pekerjaan tertentu akan membutuhkan lebih banyak waktu untuk diselesaikan daripada biasanya.
- e. Efisiensi yang lebih rendah: jika tidak ada proses yang tepat dan sesuai kebutuhan maka perusahaan tidak dapat produktif dan efisiensinya akan lebih

rendah daripada perusahaan dengan proses yang lebih baik. Proses yang baik meningkatkan efisiensi dengan menyusun langkah-langkah dan kemungkinan cara untuk melakukan tugas.

- f. Resiko tinggi dan pengeluaran yang meningkat: perusahaan yang tidak memiliki proses yang terencana dan tidak memadai seringkali gagal untuk melihat resiko di masa depan dan mereka juga tidak kompeten untuk menemukan cara yang hemat biaya untuk melakukan suatu tugas.

4. Hardware dan Software pada dunia Bisnis



Gambar 1.2 Ilustrasi Hardware & Software

Sumber : www.merdeka.com dan diolah oleh penulis (2021)

Perkembangan teknologi berkembang sangat cepat. Ketika teknologi juga telah memiliki bagian besar dalam pengembangan kehidupan manusia. Dengan begitu banyak teknologi baru saat ini, muncul beberapa peluang di bidang ilmu komputer bahwa janji-janji untuk memanfaatkan kekuatan teknologi yang ada.

Peran teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari sangat penting. Karena perkembangan teknologi sudah semakin pesat sehingga kebutuhan manusia akan teknologi juga semakin banyak. Teknologi informasi menyediakan alat dan kemampuan untuk merespon tekanan-tekanan. Bisnis menghadapi tekanan untuk menghasilkan lebih banyak dengan sumber daya yang lebih modern komputer sendiri memiliki beberapa bagian yang berbeda, contoh sebagai berikut

a. Hardware

Hardware adalah komponen perangkat keras, yang terdapat pada suatu perangkat komputer. Fungsi hardware sendiri adalah, sebagai media pengolahan data yang diinput oleh operator. Untuk selanjutnya data akan diproses menjadi data output yang berupa informasi.

Hardware dari segi fungsinya terbagi menjadi tiga jenis, yaitu masukan (*input*), pemrosesan (*process*), serta keluaran (*output*). Contoh dari ketiga jenis hardware atau perangkat keras tersebut, adalah sebagai berikut:

- 1) Input Hardware: adalah perangkat keras yang digunakan untuk memasukan data ke dalam komputer. Contohnya: *Keyboard, Scanner, Mouse, Microfon, Web Cam* dan lain-lain.
- 2) Process Hardware: adalah sekumpulan perangkat keras yang berfungsi untuk mengolah data, sesuai dengan instruksi yang diberikan oleh operator, melalui *Input Hardware*. Contohnya: *CPU (Central Processing Unit)*.
- 3) Output Hardware: hardware ini berperan sebagai perangkat yang menampilkan data hasil olahan dari *Process Hardware*. Contohnya: *Monitor, Printer* dan *Speaker*.

b. Software

Software adalah perangkat lunak, istilah ini digunakan untuk data yang telah diformat, dan disimpan ke dalam media penyimpanan dalam bentuk digital. Berbagai macam program yang terinstal di dalam perangkat komputer, juga masuk dalam kategori software. Termasuk juga sistem operasi, yang digunakan pada komputer tersebut.

Fungsi software sendiri adalah sebagai pendukung dari perangkat keras, yang terdapat pada komputer. Operator menggunakan software, untuk memberikan instruksi kepada hardware, agar dapat bekerja sesuai perintah operator.

Sama halnya seperti hardware, software juga dapat dibagi menjadi tiga jenis, yakni:

- 1) System Software: adalah software yang dirancang dan dikembangkan, untuk mengendalikan hardware. Contohnya: sistem operasi dan *driver* perangkat.
- 2) Application Software: merupakan perangkat lunak yang digunakan, untuk mengolah data pada komputer. Contohnya: Ms.Office, Adobe Photoshop, Corel Draw dan lain-lain.
- 3) Malware: software ini merupakan perangkat lunak, yang sengaja dibuat untuk merusak sistem komputer. Malware juga biasa digunakan, sebagai alat untuk melakukan pencurian data. Contoh dari Malware ini sendiri adalah virus dan juga Trojan.

B. Merencanakan Kebutuhan Bisnis kepada konsumen atau pelanggan Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi



Gambar 1.3 Ilustrasi Perencanaan Bisnis

Sumber : www.cermati.com dan diolah oleh penulis (2021)

1. Perencanaan Bisnis

Rencana bisnis (*business plan*) adalah sebuah dokumen terperinci tentang strategi untuk mencapai misi dan tujuan bisnis. Itu juga menjelaskan seperti apa perusahaan seharusnya di beberapa tahun ke depan. Bagi startup, perencanaan bisnis adalah langkah pertama sebelum menjalankan usaha atau mendapatkan suntikan modal. Itu biasanya sebagai rencana jangka pendek, katakanlah untuk satu tahun.

Untuk perusahaan yang mapan, rencana bisnis menetapkan tujuan bisnis selama beberapa periode kedepan, seringkali tiga, lima, atau sepuluh tahun. Secara spesifik, itu kita sebut sebagai rencana perusahaan (*corporate plan*). Perencanaan bisnis adalah tahap penting sebelum mengeksekusi strategi bisnis apapun. Perusahaan membuatnya untuk membantu mereka mempertimbangkan semua elemen yang mereka perlukan agar bisnis mereka sukses.

Sebuah rencana bisnis penting untuk memenuhi beberapa tujuan seperti:

- a. Menetapkan fokus
- b. Mengeksploitasi peluang potensial dan meminimalkan risiko
- c. Mendapatkan pendanaan atau modal

Rencana bisnis menjadi panduan tentang apa yang akan dilakukan di masa depan. Itu menjadi peta jalan dan panduan untuk membantu bisnis untuk menentukan fokus dan mengejar kesuksesan. Pengusaha menjelaskan tujuan, langkah dan bagaimana bisnis mencapai kesuksesan dan menciptakan nilai. Di dalamnya, anda akan menemukan uraian terperinci tentang bagaimana bisnis akan mencapai setiap langkah

2. Komponen Rencana Bisnis

Rencana bisnis harus menyediakan informasi dan analisis detail dari semua aspek bisnis yang relevan, termasuk manajemen, posisi kompetitif, pasar, aktivitas, produk, kebijakan, dan keuangan yang diproyeksikan.

Untuk bisnis baru, struktur isi dari rencana bisnis biasanya mencakup:

- a. Ringkasan eksekutif – gambaran umum bisnis dan strateginya.
- b. Pernyataan misi – pernyataan singkat tentang mengapa bisnis hadir dan apa tujuannya.
- c. Tinjauan lingkungan bisnis – gambaran detail tentang latar belakang industri, apa yang dijual dan kepada siapa, ukuran pasar saat ini dan potensial, dan peta persaingan.
- d. Tinjauan operasi bisnis – rincian terkait rencana pemasaran, tim dan manajemen, operasi, dan sistem informasi teknologi.
- e. Proyeksi keuangan – proyeksi tentang penjualan, biaya, laba, dan arus kas di masa depan.

Contoh rencana bisnis

Anda mungkin menemukan berbagai format rencana bisnis. Dan, disini, saya akan menyajikan formatnya sesuai dengan pembahasan sebelumnya.

a. Ringkasan eksekutif

Di bagian ini, pengusaha menyajikan secara ringkas dan padat tentang bisnis baru dan mengapa itu akan berhasil. Selain itu, pengusaha berusaha menyakinkan investor mengapa mereka harus mendanai bisnis.

Investor seringkali fokus pada bagian ringkasan eksekutif. Mereka memiliki sedikit waktu untuk membaca berlembar-lembar dokumen. Sehingga, ketika mereka tertarik di bagian ini, mereka kemungkinan bersedia untuk membaca bagian berikutnya.

Di bagian ini, pengusaha biasanya menyertakan beberapa informasi seperti misi, produk dan layanan, target pasar, lokasi bisnis, tim dan manajemen, informasi keuangan dan rencana pertumbuhan.

b. Pernyataan misi

Pernyataan misi membantu menjawab pertanyaan mengapa bisnis baru hadir. Tidak seperti bagian lainnya, konten di bagian ini biasanya sangat ringkas. Selain misi, pengusaha mungkin juga menyajikan beberapa detail tentang tujuan jangka pendek ke depan.

c. Tinjauan lingkungan bisnis

Pengusaha mendetailkan informasi tentang pasar di mana perusahaan akan beroperasi. Mereka kemudian menjabarkan sejumlah peluang melalui analisis pasar dan persaingan. Mereka juga memberikan informasi tentang tantangan bisnis untuk memberitahu investor tentang risiko yang melekat pada bisnis.

Beberapa konten dalam bagian ini mencakup:

- 1) Target konsumen
- 2) Ukuran pasar saat ini dan potensial
- 3) Trend pasar
- 4) Tingkat pertumbuhan pasar
- 5) Persaingan, misalnya menggunakan pendekatan Porter's Five Forces
- 6) Profitabilitas pasar
- 7) Struktur biaya industri
- 8) Saluran distribusi
- 9) Faktor kunci sukses
- 10) Detail kunci sukses

d. Tinjauan operasi bisnis

Pengusaha memberikan informasi rinci tentang bisnis baru. Mereka menjabarkan strategi dan taktik untuk mengeksploitasi peluang dan meminimalkan risiko. Mereka juga menjelaskan keunggulan kompetitif untuk menunjang kesuksesan bisnis. Mereka kemudian merinci berbagai aspek tentang fungsi bisnis.

Pertama, tentang organisasi dan manajemen. Pengusaha menjelaskan bagaimana struktur perusahaan dan siapa yang akan menjalankannya. Seperti apa entitas legal bisnis, apakah berbentuk korporasi atau kemitraan umum atau terbatas.

Kemudian, pengusaha menjabarkan siapa yang bertanggung jawab atas operasi bisnis. Mereka mungkin juga menyertakan informasi tentang karyawan kunci dan pengalaman unik yang berkontribusi pada keberhasilan bisnis ke depan. Di bagian lampiran, mereka dapat menyertakan informasi CV secara lebih detail.

Kedua, produk. Pengusaha menjelaskan produk apa yang mereka tawarkan, mengapa produk sukses dan menguntungkan, dan mengapa pelanggan akan membelinya. Mereka membuat pernyataan yang jelas dan meyakinkan tentang proposisi nilai yang dibawa bisnis baru ke pasar dan mengapa bisnis melakukannya lebih baik dari produk yang lain.

Mereka juga menjelaskan tentang aspek lain seperti desain dan pengembangan produk, fitur utama produk, harga, pengajuan hak cipta atau paten, dan detail penelitian dan pengembangan.

Ketiga, pemasaran dan penjualan. Pengusaha memberikan informasi detail tentang bagaimana mereka akan menjual produk. Mereka menjelaskan tentang bagaimana menarik dan mempertahankan pelanggan. Aspek lainnya adalah segmen pelanggan, strategi harga, kampanye iklan, saluran distribusi, pengemasan, dan dukungan pelanggan. Mereka menghubungkan itu semua dengan peluang dan tantangan yang telah mereka sajikan sebelumnya.

Keempat, produksi dan operasi. Di bagian ini, pengusaha menjelaskan aspek terperinci tentang produksi dan kegiatan operasi lainnya, termasuk tentang:

- 1) Kegiatan utama: fasilitas produksi, teknologi, lokasi produksi, akses ke bahan baku, dan jaringan logistik.
- 2) Kegiatan pendukung: akuntansi dan keuangan, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan teknologi informasi, dan pengadaan.
- 3) Mitra kunci: pemasok, media, subkontraktor dan distributor

e. Prakiraan keuangan

Di bagian ini, pengusaha menguraikan perkiraan hasil operasi dan kebutuhan pendanaan, biasanya untuk tiga atau lima tahun ke depan. Mereka menjelaskan tentang berbagai aspek tentang keuangan bisnis seperti:

- 1) Pendapatan: jumlah pelanggan, pertumbuhan pelanggan, harga, volume penjualan, dan pangsa pasar. Jika pengusaha menargetkan beberapa segmen pasar, mereka harus menjabarkan masing-masing indikator tersebut per segmen. Mereka mencantumkan poin penting saja di sini dan mencantumkannya informasi detailnya di bagian lampiran.
- 2) Biaya: biaya bahan baku, tenaga kerja, pemasaran, administrasi umum, dan biaya pendanaan.
- 3) Struktur modal target: komposisi antara utang dan ekuitas.
- 4) Laba: margin keuntungan produk, laba kotor, laba operasi, biaya pendanaan, pajak dan laba bersih.
- 5) Arus kas: laba bersih, modal kerja, depresiasi, dan anggaran belanja modal.

Sekiranya tersedia, pengusaha seharusnya mempelajari detail tentang norma industri dan laporan keuangan pesaing untuk memberi wawasan dalam memproyeksi keuangan. Selanjutnya, pengusaha menjelaskan rencana pendanaan ke depan, termasuk tentang:

- 1) Target struktur modal, kombinasi antara utang dan ekuitas
- 2) Jumlah dana yang dibutuhkan dan rincian penggunaannya
- 3) Persyaratan tentang pendanaan
- 4) Pengembalian modal termasuk pelunasan utang dan proyeksi tingkat pengembalian modal.

3. Macam-macam Bisnis

Peluang bisnis di bidang IT di Indonesia masih relatif baru, tetapi banyak orang yang terlibat di bidang IT, sehingga peluang keberhasilan terbuka lagi. Ada banyak ide bisnis yang dapat dieksekusi untuk menyelidiki bidang kontraktor IT. Jika Anda masih bingung, berikut adalah 10 ide paling peluang bisnis yang menguntungkan tanah hari ini:

a. Pengembangan Web



Gambar 1.4 Pengembangan Web

Sumber : www.IDCloudHost.com dan diolah oleh penulis (2021)

Situs ini menjadi salah satu hal yang harus dimiliki sebuah perusahaan. , Jadi sekarang era informasi, transparansi dan kemudahan komunikasi. Ada banyak manfaat dari memiliki sebuah situs web untuk bisnis, termasuk kredibilitas yang lebih besar, melalui profil, media promosi, media komunikasi, dan sebagainya. Oleh karena itu, kemungkinan membuat web developer usaha sangat tepat saat ini, banyak orang yang membutuhkan kelas pribadi, kelas bisnis, kelas bisnis.

b. Startup



Gambar 1.5 Pekerjaan Startup

Sumber : www.pijarpsikologi.org dan diolah oleh penulis (2021)

Startup adalah istilah baru bagi seseorang yang memulai perusahaan dalam domain digital. Untuk membangun sebuah start-up, Anda hanya perlu dewasa hanya konsep. Jika Anda tidak dapat pemrograman masalah, desain, pemasaran konten, pemasaran dan SEO, Anda dapat melemparkan seseorang yang lebih berpengalaman. Tapi jika Anda mampu membelinya, Anda dapat melakukannya

sendiri. Fitur utama yang harus sebelum membuat boot yang dimiliki pengelolaan sumber daya manusia. Contoh Facebook dulunya hanya kecil start-up, telah menjelma menjadi salah satu raksasa dunia dan digunakan oleh banyak orang.

c. **Grafis Desain**



Gambar 1.6 Pekerjaan Desain Grafis
Sumber : www.ekrut.com dan diolah oleh penulis (2021)

Jasa desain grafis juga merupakan kesempatan besar. Tidak semua orang dapat melakukan desain yang sama jika aplikasi sudah. Harga jual untuk desain juga cukup besar tergantung pada keahlian desainer. Saran sering klien, Anda harus memiliki sebagian besar portofolio, tujuan bahwa klien tahu hasil desain yang telah Anda buat dan lebih mudah menawarkan pelanggan harga. Anda dapat menemukan pelanggan di banyak situs terkenal seperti 99designs.com, Fiverr, Sribulancer, dan banyak lagi.

d. **Penulis item**

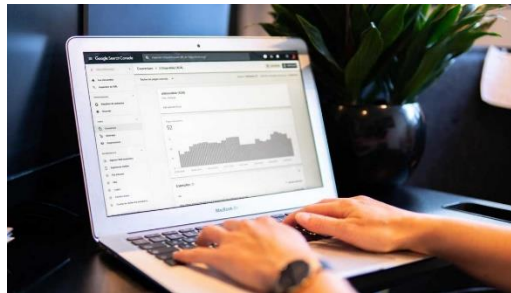


Gambar 1.7 Pekerjaan Pelulis Item

Sumber : www.peraktodaycom dan diolah oleh penulis (2021)

Bagi Anda yang suka menulis, Anda tidak akan membahayakan hobi Anda ke dalam pundi-pundi rupee. Karya menulis adalah salah satu ide peluang bisnis di IT lebih mudah untuk dicapai. Terutama jika Anda memahami masalah SEO, nilai artikel, Anda akan dihargai lebih. Anda dapat menawarkan keterampilan menulis Anda di forum atau bergabung penulis konten perusahaan.

e. **SEO**



Gambar 1.8 Pekerjaan SEO

Sumber : www.sekawanmedia.co.id dan diolah oleh penulis (2021)

SEO atau Search Engine Optimization adalah salah satu cara bagaimana untuk meningkatkan situs Anda pada halaman pertama pencarian Google, sehingga banyak pengunjung yang datang ke situs Anda. SEO pengetahuan masih jarang dikuasai, namun membuka kesempatan untuk melakukan upaya di bidang SEO. Selain itu, biaya jasa SEO relatif mahal, terutama pada situs yang memiliki kompetisi yang kuat.

f. Aplikasi seluler



Gambar 1.9 Pekerjaan Aplikasi Mobile

Sumber : www.teknologi.id dan diolah oleh penulis (2021)

Pengembangan aplikasi mobile dari tahun ke tahun memiliki tahun pertumbuhan yang cukup tinggi setelah tahun adalah perkembangan yang sangat signifikan. Selanjutnya, terkait dengan menjamurnya smartphone yang membuat aplikasi mobile menjadi salah satu kemungkinan yang bidang IT sangat menggoda. Sebagian besar aplikasi mobile didownload berdasarkan data di tempat pertama adalah kategori Games (21,69%), urutan kedua kategori pendidikan dan referensi (14,6%), ketiga di perusahaan kelas dan produktifitas (13,90%). Dari data tersebut, aplikasi menyebutkan bahwa permainan adalah yang paling laku dan diminati saat ini, itu adalah kesempatan yang dapat Anda gunakan untuk memulai bisnis komputer yang tepat.

g. Software



Gambar 1.9 Pekerjaan pembuat software

Sumber : www.beritasatu.com dan diolah oleh penulis (2021)

Jika aplikasi tersebut lebih cenderung untuk ponsel / smartphone, maka software ini cenderung ke perangkat komputasi. Perangkat lunak ini adalah perangkat lunak yang isi dari bahasa pemrograman tertentu yang memiliki kesatuan dan nilai-nilai dan tujuan tertentu. Jika Anda memiliki yang baik keterampilan coding, kemudian mendirikan pengembang perangkat lunak bisnis rumah adalah pilihan yang tepat. Selain pasar yang besar, harga masing-masing software biasanya dijual dengan harga tinggi, masih sangat prospek untuk masa depan.

h. Blogger



Gambar 1.9 Pembuatan Blogger

Sumber : www.tkjsmkmu1ajb.blogspot.com diolah oleh penulis (2021)

Bagi Anda yang memiliki hobi menulis, blogger adalah peluang bisnis yang tepat untuk Anda. Anda dapat membuat blog dengan niche yang tepat Anda baik. Selain kemampuan untuk menulis, Anda harus memahami tentang bisnis, hosting dan SEO blog Anda dapat bersaing dengan blog lain di Internet. Untuk dapat mendapatkan uang, Anda dapat melakukan monetisasi (perubahan dan mengelola) blog yang anda miliki dengan program afiliasi AdSense PPC, ruang iklan jual, dibayar untuk ujian, dan banyak model monetisasi lainnya.

i. Social Media Consulting



Gambar 2.0 Macam Media Sosial

Sumber : www.music-ralis.com diolah oleh penulis (2021)

Sosial media saat ini banyak jenis, jika sekali ada Friendster, dan sekarang ada Facebook, Instagram, Line, Twitter, Tumblr, Path, dan sebagainya. Anda dapat menggunakan kesempatan yang ditawarkan oleh berbagai jenis yang ada media sosial konsultan media sosial. Anda dapat menawarkan jasa untuk mengoptimalkan media sosial untuk bisnis, promosi, membangun merek, meningkatkan jumlah pengikut / teman-teman dan banyak lainnya.

j. IT Solusi



Gambar 2.1 Perbaikan Perangkat Jaringan

Sumber : www.bixbux.com diolah oleh penulis (2021)

Solusi IT adalah perusahaan yang bergerak dalam layanan atau penjualan peralatan komputer. Contoh upaya seperti pemasangan CCTV, alarm keamanan, layanan TI layanan unit, penjualan perangkat lunak, dan banyak lagi. Jika Anda

dapat menjalankan bisnis solusi IT adalah keuntungan cukup besar, karena saat ini ada banyak orang yang membutuhkan jasa IT.

Dengan demikian, diskusi tentang peluang bisnis dari 10 ide-ide tentang bidang IT menguntungkan. Pilih salah satu daerah yang sesuai dengan semangat dan upaya untuk menghasilkan mengembangkan manfaat maksimal. Dan ingat masalah manajemen keuangan, Anda harus dikelola dengan baik.

G. Menganalisis Strategi Implementasi (Instalasi dan Konfigurasi Kepuasan Pelanggan)



Gambar 2.2 Ilustrasi Pelanggan

Sumber : www.gamebrott.com diolah oleh penulis (2021)

1. Kepuasan Konsumen

Semakin banyak konsumen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, maka persaingan semakin ketat menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan

dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Perusahaan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan Kotler (1999: 54) mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan (customer centered) perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka
- b. Survei kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli mengenai kinerja perusahaan pesaing.
- c. Ghost Shopping (pembeli bayangan). Metoda ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing. Ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

- d. Lost customer analysis (analisis pelanggan yang beralih). Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya

3. Citra Produk

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatan usahanya khusus untuk kegiatan pemasaran memiliki suatu tujuan adalah untuk meningkatkan penjualan bagi perusahaan, salah satunya dengan cara mempertahankan citra mereka dimata konsumen terlebih dimata para pelanggan yang meletakkan loyalitasnya pada perusahaan, perasaan puas atau tidaknya konsumen terjadi setelah mempunyai pengalaman dengan perusahaan yang diawali dengan adanya keputusan pembelian, sehingga dapat disimpulkan keberadaan citra yang baik penting sebagai sumber daya internal objek dalam menentukan hubungannya dengan perusahaan. Citra dapat diukur melalui pendapat, kesan, tanggapan seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran setiap individu mengenai suatu objek, bagaimana mereka memahaminya dan apa yang mereka sukai atau tidak dari objek tersebut. Dimana suatu citra terhadap satu objek bisa berlainan tergantung persepsi perorangan bahkan bisa saja citra satu objek sama bagi semua orang.

Citra atau image merupakan hasil evaluasi dari diri seseorang berdasarkan pengertian dan pemahaman terhadap rangsangan yang telah di olah, diorganisasikan dan disimpan dalam benak konsumen. Citra dapat diukur melalui pendapat, kesan tanggapan seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada pada setiap pikiran individu mengenai suatu objek, bagaimana mereka memahami dan apa yang mereka sukai dan tidak dari objek tersebut. Suatu citra terhadap

objek bisa berlainan tergantung persepsi perorangan bahkan bisa saja citra satu objek sama bagi semua orang

4. Komponen dalam citra produk

Terdapat 4 komponen citra produk menurut LeBlanc & Nguyen (1996) yaitu sebagai berikut:

- a. Company Reputation (reputasi perusahaan)
- b. Website Information (informasi website)
- c. Contact Personnel (kontak person)
- d. Physical environment (lingkungan fisik)

5. Loyalitas Pelanggan (Consumer Loyalty)

Loyalitas pelanggan merupakan hal penting dalam suatu perusahaan karena mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan keuangan serta mempertahankan keberlangsungan hidup suatu perusahaan, sehingga tak heran apabila suatu perusahaan berusaha keras untuk menjaga hubungan baik dan mempertahankan pelanggannya. Frederick Reichheld dan Earl Sasser dalam buku *Secrets of Customer Relationship Management* (Barnes, 2003: 45) menyatakan bahwa kenaikan 5% dari loyalitas pelanggan dapat menggandakan keuntungan sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan 70% penjualan berasal dari pelanggan loyal.

Pelanggan adalah salah satu aset penting yang dimiliki sebuah bisnis. Membuat pelanggan menjadi loyal dan ingin kembali lagi untuk membeli produk akan lebih sulit dibanding menemukan pelanggan untuk membeli produk pertama kali. Memiliki pelanggan yang loyal bukan hanya membantu

Anda mendapatkan angka pendapatan tetap dengan jangka waktu yang panjang, tapi juga mampu menekan biaya promosi atau pemasaran bisnis.

Untuk mempertahankan pelanggan dan membuat mereka loyal terhadap bisnis, hal terpenting yang harus Anda lakukan adalah membuat produk dengan kualitas yang baik, serta terus melakukan inovasi untuk mengembangkan produk tersebut.

Oleh karena itu, Anda harus mengetahui kebutuhan mereka untuk membuat inovasi yang tepat guna meningkatkan pengalaman dan pelayanan agar pelanggan puas hingga menjadi loyal terhadap bisnis. Di bawah ini macam tips yang bisa Anda lakukan untuk membuat pelanggan Anda menjadi loyal dan kembali terus menerus ke bisnis Anda.

a. **Cari Tahu Kebutuhan Pelanggan**

Jika ingin membuat pelanggan loyal dan mempertahankan mereka jangka panjang, hal pertama yang harus Anda lakukan sebagai pengusaha adalah mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan pelanggan.

Apakah kualitas yang terbaik, bermacam jenis dan warna, kegunaan yang mudah, pelayanan yang maksimal, atau lain sebagainya? Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan mereka, Anda dapat menanyakan langsung kepada pelanggan dengan suasana santai. Cobalah untuk mendengarkan cerita mereka mengenai produk Anda beserta keinginan mereka dari bisnis Anda.

Jika hal ini tidak memungkinkan, Anda juga bisa menjaga hubungan baik dan menanyakan langsung melalui telepon, email, chatting, dan media lainnya. Usahakan untuk terus mendengarkan cerita mereka hingga selesai, dan hindari untuk memotong pembicaraan.

b. Berikan Bonus ke Pelanggan

Siapa yang tidak senang diberikan bonus? Umumnya pelanggan Indonesia sangat tertarik dengan bonus. Anda bisa memberikan bonus kepada pelanggan dengan berbagai syarat, mulai dari beli 10 kali gratis 1 kali.

Atau Anda bisa memberikan bonus berupa barang yang menarik bagi pelanggan, jika pelanggan Anda adalah anak kecil, Anda bisa memberikan mereka bonus mainan, atau jika pelanggan Anda adalah ibu-ibu, Anda bisa memberikan bonus piring, panci, dan sebagainya. Dengan memberikan bonus kepada pelanggan, Anda akan lebih mudah membuat mereka lebih loyal.

c. Berikan Jaminan Garansi

Setiap konsumen pasti membutuhkan garansi sebagai jaminan. Apalagi jika yang mereka beli adalah produk dengan harga yang cukup tinggi.

Dengan memberikan garansi, pelanggan Anda akan lebih mudah percaya terhadap kualitas produk yang Anda tawarkan. Anda bisa memberikan garansi dengan waktu yang sesuai berdasarkan produk yang dijual. Jika yang Anda jual adalah produk elektronik baru, minimal garansi yang Anda berikan adalah 1 tahun.

Anda juga bisa memberikan jaminan kenyamanan, misalnya jika Anda menjual barang secara online, Anda bisa memberikan jaminan barang sampai maksimal 3 hari dan gratis pengembalian jika barang tidak orisinal.

d. Buat Pembulatan Harga ke Bawah

Biasanya perusahaan melakukan pembulatan ke atas, yaitu menambahkan harga yang harus dibayar pelanggan. Untuk membuat pelanggan menjadi loyal, cobalah untuk menghindari penambahan harga

kepada pelanggan. Meski harga yang ditambahkan biasanya hanya beberapa rupiah, hal ini tentu sangat berpengaruh bagi pelanggan. Misalnya total pembayaran pelanggan adalah Rp190.527, Anda bisa membulatkannya menjadi Rp190.500, yaitu pembulatan ke bawah.

Setelah itu, pastikan pelanggan Anda mengetahui bahwa mereka mendapatkan pembulatan ke bawah. Hal ini sangat berpengaruh kepada psikologi pelanggan, di mana mereka akan merasa telah melakukan transaksi yang menguntungkan sehingga akan terus mengingat bisnis Anda.

e. **Perhatikan Hal-Hal Kecil**

Semua orang sudah dipastikan sangat menyukai jika menerima perhatian. Apalagi perhatian tersebut bersifat personal dan berarti. Anda bisa mulai dengan memerhatikan hari ulang tahun pelanggan. Dan ketika hari itu tiba, Anda bisa memberikan mereka ucapan ulang tahun, bisa melalui email, kartu ucapan, dan sebagainya.

Untuk memperhatikan pelanggan, Anda juga bisa memberikan hadiah kecil, misalnya toko pizza yang menyediakan balon gratis bagi anak-anak kecil. Selain itu, perhatikan juga kenyamanan mereka saat mengunjungi toko atau bisnis Anda, mulai dari toilet yang bersih, tempat sampah yang memadai, kursi khusus balita, dan sebagainya.

f. **Jalin Komunikasi Dengan Bahasa Yang Dimengerti**

Berharap pelanggan loyal berarti Anda harus menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Anda bisa menjaga komunikasi dengan pelanggan melalui email, SMS, telepon, dan sebagainya untuk menanyakan kabar mereka. Anda juga bisa secara rutin memberikan informasi bermanfaat, mulai dari mengirim artikel yang dibutuhkan hingga promo spesial yang mereka inginkan.

Jangan lupa juga untuk menggunakan bahasa yang dimengerti konsumen atau pelanggan Anda. Hindari untuk menggunakan istilah-istilah tertentu yang tidak pernah dipahami pelanggan Anda sama sekali.

g. **Dengarkan Dan Berikan Solusi**

Keluhan pelanggan adalah feedback yang baik bagi Anda dan bisnis. Di mana, keluhan dapat membantu Anda untuk meningkatkan dan mengembangkan bisnis. Jadi, ketika pelanggan Anda mengeluhkan produk atau layanan Anda, cobalah untuk mendengarkan mereka, tampung dan catat semua keluhan dan masalah yang mereka hadapi.

Setelah mereka selesai bercerita, Anda bisa mulai dengan mengucapkan terima kasih kemudian berikan solusi yang menjawab semua masalah yang mereka hadapi.

Jika keluhan mereka tidak bisa langsung Anda selesaikan, mintalah waktu kepada mereka untuk Anda menyelesaikan masalah tersebut.

h. **Buat Forum Dan Acara Khusus Pelanggan**

Hal terakhir yang bisa Anda lakukan untuk membuat pelanggan loyal adalah dengan membuat forum atau acara khusus bagi pelanggan. Anda bisa mulai dengan forum secara digital, bisa melalui website, social media, dan media lainnya. Anda juga bisa beberapa kali dalam satu tahun mengadakan customer gathering, yaitu mengundang mereka ke suatu acara.

Hal ini dapat membantu Anda untuk memberikan informasi terbaru mengenai bisnis Anda, hingga membangun hubungan lebih baik kepada pelanggan.

REFERENSI LAIN

<https://www.youtube.com/watch?v=BBC1ScRfGDc>

GLOSARIUM

Bisnis	: Sebuah organisasi atau sistem ekonomi di mana barang dan jasa dipertukarkan menjadi bentuk lain atau dalam bentuk uang
Hardware & Software	: Komponen fisik dari sistem komputer. Sedangkan software adalah sekumpulan instruksi yang dapat disimpan dan dijalankan oleh hardware . Hardware bisa diberi nama demikian karena tubuhnya yang "keras" atau kaku. Sedangkan software disebut "lunak" karena mudah diubah
Pelanggan	: Orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang
Citra	: Kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta dan kenyataan
Loyalitas	: Setia atau tindakan menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang konstan kepada perusahaan tempatnya bekerja

DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. 2021. *Dasar-dasar Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi SMK Kelas X*. Jakarta : Kemendikbud
- Internet :

- <https://kominfo.bengkulukota.go.id/6-peran-penting-teknologi-informasi-dalam-bisnis/>
- https://id.wikipedia.org/wiki/Proses_bisnis
- <https://accurate.id/bisnis-ukm/proses-bisnis/>
- <https://www.macnotestudio.com/2018/01/pengertian-hardware-dan-software.html>
- <https://cerdasco.com/rencana-bisnis/>
- <https://qwords.com/blog/komponen-perencanaan-bisnis/>
- <http://fkom.almaata.ac.id/ide-peluang-usaha-bidang-it-yang-paling-menguntungkan/>
- <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-8-tips-membuat-pelanggan-menjadi-lebih-loyal-terhadap-bisnis/>

Lampiran

Asesmen Diagnostik Non Kognitif

Asesmen non kognitif ditujukan untuk mengukur aspek psikologis dan kondisi emosional peserta didik. Asesmen non kognitif lebih mengutamakan pada kesejahteraan psikologi dan sosial emosi peserta didik.

Asesmen diagnosis non kognitif di awal pembelajaran diberikan pada siswa untuk mengetahui:

1. Kesejahteraan psikologi dan emosional siswa.
2. Kondisi keluarga siswa.
3. Pergaulan dan pertemanan siswa.
4. Gaya belajar siswa.

Daftar pertanyaan kunci Asesmen Diagnostik Non Kognitif :

1. Bagaimana perasaanmu saat ini? Pilih salah satu emoticon dibawah ini!



2. Apa yg kamu lakukan pada saat sedang marah/senang/sedih?
3. Apa saja hal yg menyenangkan/tidak menyenangkan yg kamu lakukan selama berada di rumah?
4. Apa yg membuatmu merasa cemas/khawatir?
5. Apa yg membuatmu merasa marah/senang/sedih?
6. Siapa yg dapat membuatmu bahagia/sedih?
7. Bagaimana keadaan hidupmu saat ini? Pilih salah satu emoticon dibawah ini!



8. Apa saja kejadian yg paling menyakitkan/membahagiakan yg terjadi dalam hidupmu?
9. Apa yg kamu lakukan saat menghadapi masalah?
10. Siapa saja yg kamu ajak bicara saat menghadapi masalah?
11. Bagaimana hubunganmu dengan orangtua?
12. Bagaimana hubunganmu dengan kakak/adik?
13. Siapa saja yg tinggal bersamamu dirumah?
14. Apakah keluargamu sering melakukan kegiatan bersama-sama, seperti makan dan menonton tv?
15. Apa saja yg orangtuamu diskusikan saat berada dirumah?
16. Seberapa sering kamu bercerita/curhat kepada orangtua/kakak/adik?
17. Bagaimana peranmu didalam keluarga?
18. Bagaimana keadaan ekonomi keluargamu saat ini? Mapan/sulit?
19. Bagaimana keluargamu menghabiskan waktu libur bersama?
20. Seberapa sering orangtuamu bertengkar jika ada masalah?
21. Kegiatan apa yg sering kamu lakukan bersama teman dan sahabatmu?
22. Berapa banyak teman dan sahabatmu dan seberapa besar pengaruh serta peran mereka dalam hidupmu?
23. Seberapa sering kamu berdiskusi/curhat kepada teman dan sahabatmu?
24. Bagaimana hubunganmu dengan teman dan sahabatmu saat ini?
25. Apa hal yg tidak kamu sukai sangat menjalin komunikasi bersama teman dan sahabatmu?

Angket Gaya Belajar

Nama Siswa :

Kelas :

Apa mata pelajaran favoritmu?

Apa hobimu di luar sekolah?

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda ceklis pada salah satu jawaban yg menurut anda paling sesuai dengan keadaan anda untuk setiap pernyataan yg diberikan!

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Apabila materi pelajaran diberikan dalam bentuk gambar, saya mudah untuk mengingatnya				
2.	Jika ada buku pelajaran yg ada gambarnya, saya lebih senang memperhatikan gambarnya dibandingkan tulisannya				
3.	Saya lebih suka membaca buku teks daripada mendengar penjelasan dari guru atau teman				
4.	Saya lebih mudah mengingat materi dengan mencatat apa yg sudah disampaikan guru				
5.	Saya merasa frustrasi ketika saya tidak dapat mencatat apa yg dijelaskan oleh guru				
6.	Saya mudah terganggu oleh keributan ketika saya sedang belajar				

7.	Saya dapat memahami pelajaran walaupun tanpa membaca buku asalkan saya mendengarkan penjelasan guru dengan baik				
8.	Saya senang memberikan penjelasan kepada orang lain				
9.	Saya selalu berpartisipasi ketika ada diskusi kelompok dalam pembelajaran				
10.	Saya lebih senang melaporkan tugas yg diberikan guru secara lisan daripada tertulis				
11.	Saya lebih senang mencoba-coba mengerjakan soal yg belum pernah saya kerjakan sebelumnya				
12.	Saya lebih senang cara belajar dengan melakukan sesuatu secara langsung atau mempraktekkannya sendiri				
13.	Saya merasa lebih mudah menghafal materi belajar ketika saya menghafal sambil berjalan				
14.	Saya lebih senang ketika guru meminta saya untuk melakukan demonstrasi bersama di depan kelas				
15.	Saya suka menggunakan jari saya untuk menunjuk kata atau kalimat ketika membaca buku				

SS: Sangat setuju

S : setuju

TS : Tidak Setuju

STS: sangat tidak setuju



Melayani :

Pembuatan Kaos, Jaket, Kemeja Lapangan,
Seragam Sekolah/Pramuka/Paskibra,
Atribut Sekolah/Pramuka/Paskibra
Bordir, Emblem, Topi, Pin/Ganci, Piagam,
Stiker, Mug dan atribut lainnya.

 **Pandawa Gear Store**  **Pandawa Gear**

      pandawa_gear  085351389812