



Direktorat Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan,
Riset dan Teknologi
Tahun 2021

LOKASI
KUAT, MENGUATKAN
INDONESIA

SMK
BISA-HEBAT
SIAP KERJA • SANTUN • MANDIRI • KREATIF

MODUL AJAR

Dasar-dasar Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

Proses Bisnis di Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi



SMK
FASE E
(KELAS X)

Kegiatan Belajar 1 : Pengertian dan Proses Bisnis Pada Teknik Komputer dan Telekomunikasi

1. Memahami Proses Bisnis

Jika melihat makna dari kata **proses** adalah suatu tahap atau langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan / hasil.

Jika dilihat makna dari **bisnis** adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok atau organisasi yang melakukan kegiatan menjual barang atau jasa untuk mendapatkan keuntungan atau laba.

“Oleh karena itu, Proses Bisnis merupakan sebuah tahap atau langkah-langkah yang dilakukan secara terstruktur dan saling terhubung, dengan tujuan untuk menghasilkan produk atau jasa dan juga untuk mendapatkan keuntungan atau laba”.

Contoh jika Proses Bisnis pada Teknik Komputer dan Telekomunikasi yaitu seperti proses untuk menentukan produk atau jasa, seperti produk aplikasi ataupun website. Jika jasa maka seperti instalasi komputer, instalasi internet, dan lainnya.

2. Contoh Proses Bisnis

Berikut ini merupakan contoh dari Proses Bisnis:

- Manufaktur :
 - Tujuan : Mengubah barang mentah menjadi barang jadi.
 - Peserta : Staff Pabrik, staff penjualan.
 - Input : Pemesanan, Pemberitahuan Pembuatan, Bahan Baku.
 - Output : Barang Jadi.

3. Jenis Proses Bisnis

Jenis-jenis proses bisnis berikut ini yaitu :

A. Proses Operasional

Proses Operasional atau merupakan proses Primer, yaitu proses yang memiliki bisnis inti yang memiliki 3 tahapan proses sebagai berikut :

- Pembuatan Produk
- Pemasaran Produk
- Layanan pelanggan yang ditawarkan

Apabila perusahaan telah melakukan proses bisnis diatas maka perusahaan tersebut melakukan proses yang termasuk dalam proses operasional.

Tahapan ini seperti anda membeli sebuah barang, lalu anda jual kembali dengan melakukan pengemasan, lalu mengirimkan kepada pembeli.

B. Proses Dukungan

Proses dukungan atau proses sekunder merupakan inti dalam menjalankan sebuah bisnis, pada proses ini akan mendukung operasional pada sehari-hari dalam sebuah instansi perusahaan ataupun organisasi yang melakukan proses bisnis.

Secara singkat proses dukungan bisa dikatakan sebagai proses yang memastikan bisnis akan terus berjalan. Jadi setiap proses kerja yang dilakukan adalah untuk melayani seluruh internal pada sebuah organisasi / perusahaan.

C. Proses Manajemen

Pada Proses Manajemen ini akan melibatkan tahapan perencanaan, pemantauan, dan pengawasan. Proses manajemen ini akan mengatur aktivitas, tata kelola pada perusahaan atau instansi serta manajemen strategis. Proses manajemen ini akan merencanakan tujuan dan standar yang mengarah pada proses primer dan pendukung yang efisien serta efektif.

4. Karakteristik Proses Bisnis

Dalam proses bisnis memiliki ciri khusus atau karakteristik yang sesuai dengan lingkungan dari Proses bisnis tersebut, berikut ini beberapa Karakteristik Proses Bisnis Secara Umum :

- Definitif : sudah pasti, bukan sementara, memiliki batasan, masukan dan keluaran yang jelas.
- Urutan : Sekian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara beruntun sesuai dengan waktu.
- Pelanggan : mempunyai penerimaan hasil proses.
- Nilai Tambah : Proses bisnis harus memiliki dan memberikan nilai tambah pada penerima.
- Keterkaitan : Harus terkait dalam struktur organisasi atau tidak boleh berdiri sendiri.
- Fungsi Silang : Fungsi ini mencakup beberapa fungsi lainnya.

5. Manfaat Proses Bisnis

Berikut ini merupakan manfaat dari Proses Bisnis yang dilakukan :

- Menjadi solusi supaya bisa membantu perusahaan untuk melihat gambaran bisnis yang dilakukan secara realtime atau komputasi waktu yang nyata.
- Manfaat Proses bisnis menyediakan laporan yang memberitahu kondisi perusahaan sebenarnya pada saat ini.
- Memberikan nilai kompetitif bagi persaingan bisnis yang semakin kompleks didalam perkembangan pasar yang bergerak dengan cepat.
- Mempercepat proses evaluasi informasi untuk merespon setiap kejadian dan masalah secara cepat dan tepat.
- Percepat respon perusahaan terhadap tantangan bisnis yang muncul secara tidak terduga.
- Memberikan pengaruh seperti meningkatkan daya deteksi perusahaan terhadap peluang-peluang bisnis baru dan pergerakan yang dilakukan oleh kompetitor.
- Lebih Mengutamakan deteksi masalah secara dini sehingga menghindarkan dari sifat reaktif dari umumnya perusahaan yang menyebabkan mereka menjadi kontraproduktif.

6. Contoh Proses Bisnis Pada Teknik Komputer dan Telekomunikasi

Sekilas mengenai contoh Proses Bisnis sudah ada dip bahas diatas tadi, berikut ini kita akan mencoba untuk membahas Contoh Proses Bisnis Pada Teknik Komputer dan Telekomunikasi.

Contoh Proses Bisnis Bidang TI (Web Development)

- Pertama, perusahaan atau instansi tersebut melakukan riset pasar, supaya mengetahui apa yang dibutuhkan atau apa yang di inginkan pasar saat ini.

- Setelah mendapatkan riset yang nyata, berikutnya perusahaan mulai mencari bahan-bahan pendukung yang berguna untuk memenuhi keinginan pasar.
- Setelah memiliki bahan atau tools yang memumpuni, berikutnya memulai untuk mengembangkan sebuah website penjualan.
- Tak lupa melakukan user researcher guna mengetahui respon dari masyarakat.
- Jika terdapat masukan, maka melakukan modifikasi atau revisi pada website penjualan tersebut.
- Memulai Meluncurkan Website Penjualan.

Contoh Proses Bisnis Bidang TI (Design Grafis)

- Kita harus mengetahui design apa yang di inginkan oleh market / masyarakat / klien.
- Bertemu dengan klien untuk membahas mengenai design yang akan dibuat.
- Berikutnya kita melakukan atau mengumpulkan bahan - bahan yang digunakan untuk mendukung design yang dibuat.
- Setelah itu jika memungkinkan setiap design yang dibuat dapat memberikan makna masing-masing.
- Memungkinkan untuk meminta DP sekian %.
- Melakukan meeting dengan klien mengenai hasil yang sudah dikerjakan.
- Menjual Design dan mendapatkan Laba.

Contoh Proses Bisnis Bidang TI (Aplikasi Mobile)

- Pertama, perusahaan atau instansi tersebut melakukan riset pasar, supaya mengetahui apa yang dibutuhkan atau apa yang di inginkan pasar saat ini.
- Setelah mendapatkan riset yang nyata, berikutnya perusahaan mulai mencari bahan-bahan pendukung yang berguna untuk memenuhi keinginan pasar.
- Setelah memiliki bahan atau tools yang memumpuni, berikutnya memulai untuk mengembangkan aplikasi mobile sesuai market yang sudah ditentukan.
- Tak lupa melakukan user researcher guna mengetahui respon dari masyarakat.
- Jika terdapat masukan, maka melakukan modifikasi atau revisi pada website penjualan tersebut.
- Memulai Meluncurkan Aplikasi Mobile.
- Pada Market Playstore atau App Store.

Contoh Proses Bisnis Pada Perusahaan yang Mengembangkan sebuah Website Penjualan

- Pertama, perusahaan atau instansi tersebut melakukan riset pasar, supaya mengetahui apa yang dibutuhkan atau apa yang di inginkan pasar saat ini.
- Setelah mendapatkan riset yang nyata, berikutnya perusahaan mulai mencari bahan-bahan pendukung yang berguna untuk memenuhi keinginan pasar.
- Setelah memiliki bahan atau tools yang memumpuni, berikutnya memulai untuk mengembangkan sebuah website penjualan.
- Tak lupa melakukan user researcher guna mengetahui respon dari masyarakat.
- Jika terdapat masukan, maka melakukan modifikasi atau revisi pada website penjualan tersebut.
- Memulai Meluncurkan Website Penjualan.

Kegiatan Belajar 2 : Perencanaan Bisnis dan Analisa Kebutuhan Pelanggan Pada Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

A. Perencanaan Bisnis

1. Mengenal Bisnis

Bisnis merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok atau organisasi yang melakukan kegiatan menjual barang atau jasa untuk mendapatkan keuntungan atau laba.

Bisnis Menurut Hughes dan Kapoor

Bisnis adalah suatu kegiatan individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bisnis juga memiliki Tujuan Bisnis, Fungsi Bisnis, Jenis Bisnis, dan Manfaat Bisnis.

Tujuan Bisnis diantara lain yaitu, untuk memperoleh laba atau keuntungan, mencapai kesejahteraan, menciptakan lapangan pekerjaan, dan lainnya.

Fungsi Bisnis dibagi menjadi beberapa bagian antara lain yaitu, Form Utility, Place Utility, Possessive Utility, dan Time Utility.

Manfaat Bisnis diantara lain yaitu, mendapatkan penghargaan, menjadi bos, kerja sesuai keinginan, bebas.

2. Mengenal Proses Bisnis

Proses Bisnis merupakan sebuah tahap atau langkah-langkah yang dilakukan secara terstruktur dan saling terhubung, dengan tujuan untuk menghasilkan produk atau jasa dan juga untuk mendapatkan keuntungan atau laba.

Proses Bisnis pada Teknik Komputer dan Telekomunikasi yaitu seperti proses untuk menentukan produk atau jasa, seperti produk aplikasi ataupun website. Jika jasa maka seperti instalasi komputer, instalasi internet, dan lainnya.

3. Mengenal Perencanaan Bisnis

Perencanaan Bisnis merupakan sebuah dokumen atau pernyataan tertulis yang berisi gambaran bisnis, strategi bisnis, produk atau layanan di masa mendatang, dengan tujuan untuk mencapai Visi dan Misi dari Bisnis tersebut. Rencana Bisnis biasanya sudah disiapkan, dan merupakan langkah pertama bagi **Perusahaan Startup**, namun biasanya ini bersifat jangka pendek.

Rencana bisnis juga berisi mengenai rencana dan detail anggaran yang menentukan bagaimana bisnis tersebut dapat terwujud sesuai tujuan, visi dan misi yang di tetapkan.

Perencanaan bisnis memberikan pengaruh yang sangat penting, karena dengan merencanakan bisnis dapat membantu pengusaha menganalisa bisnis yang akan dikembangkan, seperti menganalisa konsep bisnis, market bisnis, dan hal hal lain yang memiliki kemungkinan pada bisnis.

4. Manfaat dan Tujuan Perencanaan Bisnis

Manfaat Perencanaan Bisnis Antara Lain yaitu :

- Dapat menyiapkan konsep bisnis, yang terdiri dari struktur, produk, layanan bisnis tersebut, sehingga dengan merencanakan bisnis dapat membuat bisnis kita semakin baik.

- Dapat menganalisa Pasar, maksudnya ialah menganalisa apa yang dibutuhkan masyarakat atau pelanggan pada saat ini.
- Dengan perencanaan bisnis kita dapat menyiapkan modal, atau mendapatkan investasi sesuai dengan kebutuhan keuangan dari bisnis tersebut.

Tujuan Perencanaan Bisnis Antara Lain yaitu :

- Menetapkan Fokus pada Bisnis.
- Dapat memanfaatkan peluang potensial dan meminimalkan resiko.
- Mendapatkan Pendanaan Modal.

5. *Komponen Perencanaan Bisnis*

Komponen Perencanaan Bisnis merupakan bagian dari keseluruhan yang membentuk sistem atau kesatuan di dalam perencanaan bisnis yang disiapkan. Berikut ini Komponen yang termasuk dalam Perencanaan Bisnis.

- Ringkasan bisnis plan
- Deskripsi bisnis
- Deskripsi produk atau layanan
- Pernyataan misi
- Kepemimpinan
- Analisis Pasar
- Analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, kekuatan)
- Rencana pemasaran
- Proyeksi keuangan
- Analisis arus kas
- Staffing
- Operasi

B. Analisa Kebutuhan Pelanggan Teknik Komputer dan Telekomunikasi

1. Mengenal Pelanggan / Konsumen

Pelanggan merupakan seorang individu atau sekelompok orang yang menjadi pembeli sebuah produk yang telah dibuat dan dipasarkan / dijual oleh perusahaan, dan biasanya pelanggan tidak hanya membeli satu kali, namun berkali-kali.

Sedangkan **Konsumen** ialah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang ada pada masyarakat ataupun lingkungan sekitar, baik untuk kepentingan pribadi, sanak keluarga, ataupun orang lain.

Selain itu terdapat sebutan Distributor dan Produsen. Rasanya ada yang kurang jika tidak kita mengenal istilah - istilah tersebut.

Distributor merupakan Konsumen yang membeli produk yang bertujuan untuk dijual kembali. hal ini juga biasanya disebut dengan **pengecer**.

Selain itu terdapat **Produsen**, Produsen dalam kehidupan ekonomi bisnis, merupakan sekelompok orang atau individu yang melakukan kegiatan produksi termasuk barang ataupun jasa. Dan nantinya akan di support oleh Distributor.

2. Mengenal Analisa Kebutuhan Pelanggan

Analisa merupakan kegiatan untuk **mengamati** sesuatu untuk mendapatkan sebuah hasil yang penting atau dengan tujuan untuk memecahkan suatu permasalahan.

Lalu bagaimana dengan analisa bisnis, atau analisa kebutuhan pelanggan?

Analisa Kebutuhan Pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis, Analisa kebutuhan pelanggan digunakan untuk mengetahui kebutuhan atau perilaku konsumen atau pelanggan yaitu tepat pada hal yang dibutuhkannya. Konsumen merupakan pendukung penting dalam bisnis, oleh karena itu kita harus dapat menjalin hubungan yang baik dengan konsumen, supaya bisnis kita dapat berjalan dengan baik dan dapat bersaing dengan pebisnis lainnya.

Analisa Kebutuhan Pelanggan diharapkan dapat mengetahui kebutuhan konsumen atau pelanggan, dan kita sebagai pebisnis dapat mengambil langkah yang tepat dalam memenuhi kebutuhan konsumen, seperti memproduksi sesuatu yang saat ini dibutuhkan oleh konsumen ataupun market.

3. Pentingnya melakukan Analisa Kebutuhan Pelanggan

Berikut ini alasan kenapa Melakukan Analisa Kebutuhan pelanggan itu penting supaya dapat mengetahui kebutuhan konsumen dan agar bisnis kita dapat berjalan dengan baik dan mampu bersaing.

- Dengan melakukan analisa kebutuhan pelanggan, pelaku bisnis dapat menentukan ataupun menciptakan produk maupun jasa yang sesuai. Jika produk atau jasa yang kita siapkan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen, maka konsumen pun memberikan minat yang besar kepada kita.

- Ketika kita sudah mengetahui kebutuhan dari konsumen, maka kita akan mendapatkan sebuah motivasi, untuk memproduksi barang ataupun jasa. Dengan harapan ketika kebutuhan konsumen yang sudah kita siapkan dapat menarik minat konsumen.
- Selain itu ketika kita sudah mengetahui kebutuhan dari pelanggan, kita dapat fokus untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa yang kita siapkan untuk pelanggan ataupun konsumen, dengan kualitas yang baik, maka konsumen akan lebih percaya kepada kita.
- Beberapa poin diatas merupakan hal penting yang didapatkan dari Analisa Kebutuhan Pelanggan, selain itu satu hal lagi yang sangat penting yaitu, **Perilaku bisnis dapat menyusun strategi untuk market** atau **pasar** yang digunakan untuk berbisnis. Dengan seperti itu kita dapat menyiapkan segala hal yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. Manfaat Analisa Kebutuhan Pelanggan

Berikut ini merupakan manfaat yang akan perilaku bisnis dapatkan ketika melakukan Analisa Kebutuhan Pelanggan.

- Pebisnis dapat menciptakan Produk yang sesuai atau jasa, yang pastinya berkualitas. Karena sudah mengetahui kebutuhan pelanggan ataupun konsumen yang sudah di analisisnya.
- Pebisnis mendapatkan semangat untuk berbisnis dan menjadi pebisnis yang berkualitas.
- Pebisnis dapat mengembangkan bisnis yang dijalani nya, apabila masyarakat banyak yang membeli atau menggunakan jasa yang disediakan oleh pebisnis.
- Pebisnis dapat menentukan target market yang akan dituju.
- Pebisnis dapat meningkatkan kualitas dan mengoptimalkan Produk atau Jasa yang disiapkannya.

Kegiatan Belajar 3 : Strategi Implementasi Bisnis Pada Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

1. Mengenal Strategi Implementasi Bisnis

Dalam berbisnis, pasti kita harus selalu sigap dalam menghadapi segala hal yang akan datang yang akan menjadi tantangan bagi para pelaku bisnis. Salah satunya menggunakan cara **Strategi Implementasi Bisnis**. **Strategi Implementasi Bisnis** merupakan penerapan strategi termasuk dalam tahapan manajemen strategi dalam berbisnis, hal ini melibatkan penggunaan kemampuan manajerial, administratif dan persuasif dalam segala tindakan yang akan dilakukan.

Beberapa tujuan diantara lain dari **Strategi Implementasi Bisnis** yaitu mendapatkan umpan balik, laporan kemajuan dari strategi atau rencana yang sudah dilakukan sesuai dengan target.

Implementasi Strategi merupakan sebuah rencana strategis dalam beberapa tindakan guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Rencana strategi bisnis, biasanya berisi langkah-langkah dan proses secara rinci yang diperlukan untuk mencapai tujuan pada perusahaan atau instansi. Selain mempersiapkan Strategi Implementasi Bisnis, pelaku bisnis juga perlu mempersiapkan Perencanaan Bisnis dan Analisa Bisnis.

2. Rancangan Strategi Implementasi Bisnis

Selain itu dalam Strategi Implementasi Bisnis terdapat rancangan dalam melakukan Strategi Implementasi Bisnis. Perusahaan harus mencakup beberapa Rancangan dalam Strategi Implementasi Bisnis sebagai berikut.

A. Cara Mengembangkan Bisnis

Dalam melakukan strategi bisnis, kita harus mengetahui bagaimana cara untuk mengembangkan atau menumbuhkan bisnis yang sedang kita lakukan. Kita juga harus berorientasi untuk mengembangkan bisnis di masa mendatang.

Pastinya kita sudah mempersiapkan Visi, Misi dalam perusahaan, Dan kita harus mengimplementasikan bisnis sesuai dengan Visi dan Misi yang sudah dirancang sebelumnya.

B. Cara Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

Pelanggan merupakan inti dalam berbisnis, dan merupakan prioritas terbesar dalam perumusan rencana strategi dalam berbisnis.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, kita harus melakukan analisa kebutuhan pelanggan terlebih dahulu, kemudian jika kita sudah mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan atau konsumen, kita dapat lebih maksimal dalam mempersiapkan atau membuat pelanggan loyal kepada barang atau jasa yang perusahaan kita berikan.

C. Mengetahui Cara untuk Bersaing dengan Bisnis lainnya

Persaingan dalam dunia bisnis pasti akan selalu ada, oleh karena itu kita pun harus mengetahui dan mengantisipasi persaingan di masa mendatang. Cara yang tepat yaitu dengan melakukan strategi

implementasi bisnis yang tepat pula, sehingga perusahaan memiliki kemampuan untuk menghadapi persaingan pasar dengan baik dan tepat.

D. Siap dengan Perubahan pada Pasar

Segala hal dapat terjadi di dalam kehidupan, begitu pula dengan bisnis. Perkembangan teknologi yang terus menjadi lebih canggih, bisnis yang kita lakukan pula harus siap dengan perubahan yang akan terjadi pada pasar.

Seperti Kondisi pasar atau tren baru akibat beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi performa perusahaan. Oleh karena itu pula dengan strategi yang sudah dirumuskan tadi bisa membantu perusahaan dalam menghadapi perubahan pada pasar. Sehingga tetap bisa bekerja dengan optimal dan bertahap dengan kondisi apapun.

3. Langkah-langkah Strategi Implementasi Bisnis

Dalam melakukan Strategi Implementasi Bisnis terdapat langkah-langkah dalam Strategi Implementasi Bisnis, beberapa langkah-langkah tersebut mencakup beberapa hal berikut ini :

- Perusahaan harus mempersiapkan dan membuat rumusan strategi implementasi bisnis yang berorientasi pada pengembangan bisnis yang akan terjadi di masa mendatang. Rumusan strategi harus sinkron atau selaras dengan visi yang sudah dirancang pada saat membangun perusahaan.
- Perusahaan harus mengutamakan kepuasan pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas dalam berbisnis.
- Perusahaan harus siap dalam menghadapi tantangan yang akan terjadi di masa mendatang, termasuk menghadapi perubahan pada pasar, maupun tantangan dari kompetitor bisnis yang lainya.
- Perusahaan harus baik dan tepat dalam mengelola setiap bagian fungsional guna mengembangkan kapabilitas bisnisnya.

4. Masalah yang terjadi dalam Strategi Implementasi Bisnis

Dalam melakukan kegiatan bisnis, maupun implementasi dari Strategi Bisnis pasti terdapat kemungkinan akan terjadi masalah, biasanya permasalahan tersebut terjadi karena Proses Implementasi Strategi Bisnis yang tidak dirancang dan didefinisikan dengan baik. Hal itu dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian sehingga dapat menjadi sumber masalah dan tidak mencapai visi yang sudah dirancang.

Oleh karena itu semua yang berperan dalam perusahaan atau bisnis harus mempersiapkan Strategi Implementasi Bisnis yang baik, selain itu juga karyawan harus dilatih dengan baik sehingga proses bisnis dalam perusahaan dapat berjalan dengan sukses.

5. Analisa Bisnis dengan SWOT

Analisa SWOT merupakan sebuah cara yang sederhana namun sangat membantu dalam melakukan Strategi Implementasi Bisnis. Dan juga untuk mengembangkan bisnis supaya dapat menjadi lebih baik lagi.

SWOT ialah singkatan dari Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman).

Strength (kekuatan) dan **Weakness (Kelemahan)** adalah berasal dari faktor internal perusahaan, termasuk siapa yang ada di dalam tim, dan manajemen dalam perusahaan.

Sedangkan untuk **Opportunities (peluang)**, dan **Threats (ancaman)** adalah hal eksternal yang mempengaruhi bisnis pada perusahaan, seperti hal-hal yang terjadi diluar perusahaan, termasuk pasar. Yaitu bagaimana perusahaan dapat memanfaatkan peluang dan menjaga perusahaan dari ancaman.

Seperti contoh berikut ini adalah analisa SWOT pada Gojek.

- **Strength (Kekuatan)**
 - Model bisnisnya sangat efisien
 - Jumlah pengemudi banyak
 - Mudah diduplikasi di area lain
 - Buka banyak pekerjaan
- **Wekanness (Kelemahan)**
 - Perusahaan memiliki ketergantungan yang sangat tinggi pada pengemudi
 - Proses bisnis tidak dapat berjalan tanpa akses internet yang memadai
- **Opportunities (Peluang)**
 - Dapat merambah ke sektor usaha lain
 - Mudah untuk menggaet pihak-pihak strategis
 - Akses pasar bagi kaum milenial terbuka lebar
- **Threats (Ancaman)**
 - Peraturan hukum belum matang dan dapat berubah nanti
 - Ada seluruh masyarakat yang belum adaptif terhadap perubahan

Kegiatan Belajar 4 : Prosedur Kepuasan Pelanggan dan Budaya Mutu Pada Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

1. Mengenal Prosedur Kepuasan Pelanggan

Prosedur merupakan tindakan atau aksi spesifik yang harus dijalankan atau di terapkan secara teratur agar mendapatkan hasil yang sesuai. Sedangkan **Kepuasan** merupakan rasa senang, dan rasa bahagia yang biasanya di dapatkan karena mendapatkan sesuatu yang di inginkan,

Menurut hansemark dan albinsson (2004), “kepuasan adalah keseluruhan sikap pelanggan terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang pelanggan antisipasi dan apa yang mereka terima, mengenai pemenuhan beberapa kebutuhan, tujuan atau keinginan”.

“Prosedur Kepuasan Pelanggan merupakan suatu tindakan atau serangkaian aksi yang dilakukan untuk memenuhi atau memberikan layanan barang atau jasa yang baik untuk pelanggan”.

Sebelum melakukan prosedur kepuasan pelanggan, teman-teman sepertinya harus mengetahui terlebih dahulu mengenai, Analisa Kebutuhan Pelanggan, ya analisa kebutuhan pelanggan juga sangat penting dalam membantu untuk memenuhi Kepuasan Pelanggan.

2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Setelah mengetahui basic tentang Prosedur Kepuasan Pelanggan, berikut ini yaitu Indikator dalam Kepuasan Pelanggan untuk Bisnis yang dijalankan.

A. Produk yang Berkualitas

Dalam bisnis, terlebih memberikan barang atau produk, untuk memberikan Kepuasan Kepada Pelanggan perusahaan harus memberikan produk yang berkualitas. Karena dengan produk yang berkualitas, dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

B. Pelayanan yang Berkualitas

Berikutnya setelah Produk yang berkualitas, terdapat Pelayanan yang berkualitas. Jika produk yang diberikan perusahaan sudah memiliki kualitas yang baik. Maka jika kita menambah Pelayanan yang Berkualitas dapat dipastikan bahwa pelanggan mendapat kepuasan dari produk atau layanan yang diberikan perusahaan.

C. Harga Produk / Jasa

Biasanya pelanggan begitu menginginkan harga yang cenderung murah, kita dapat memberikan harga yang terjangkau kepada pelanggan, dan juga dapat memberikan harga yang lebih tinggi asalkan Pelayanan dan Produk yang kita berikan memiliki kualitas yang baik.

D. Kemudahan Dalam Mengakses Produk / Jasa

Kemudahan Dalam Mengakses Produk/Jasa maksudnya bagaimana? Jika kita memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mengakses atau menjangkau produk / Jasa yang kita berikan, maka kepuasan pelanggan bisa di dapatkan.

Seperti dalam membeli barang secara online, gratis ongkir dan pengiriman cepat. atau jika kita memberikan jasa maka mendapatkan diskon ataupun bonus jasa dan lain sebagainya.

E. Cara Iklan / Promosi Produk

Berikutnya yaitu adalah indikator cara melakukan iklan atau promosi pada produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Jika anda melakukan iklan pada media sosial ataupun pada jasa iklan lainnya, pastikan anda memberikan iklan yang jujur mengenai barang atau jasa yang anda berikan.

Guna Menghindari kekecewaan dari pelanggan, selain itu jika anda jujur dan barang / jasa berkualitas, maka dapat membantu memenuhi kepuasan pelanggan.

3. Cara Mengetahui Kepuasan Pelanggan

Setelah melakukan penjualan barang atau jasa kepada pelanggan, kita pun penasaran bagaimana respon dari pelanggan yang telah membeli produk atau jasa yang perusahaan sediakan. Berikut ini adalah beberapa cara untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan.

- Perusahaan dapat **menghubungi** kembali **pelanggan** setelah selesai melakukan proses pembelian barang atau jasa, seperti bertanya mengenai kualitas produk atau sebagainya.
- Perusahaan dapat mendengar **Kritik, Saran**, serta **keluhan** dari pelanggan sangat penting dalam mendukung untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan, karena dari kritik, saran dan keluhan dari pelanggan dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan.
- Perusahaan dapat menyediakan **survey** untuk pelanggan yang sudah membeli Produk atau Barang dan Jasa, sehingga dengan pelanggan melakukan pengisian pada survei kita dapat memberikan keputusan yang baik demi produk atau jasa pada perusahaan.

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:

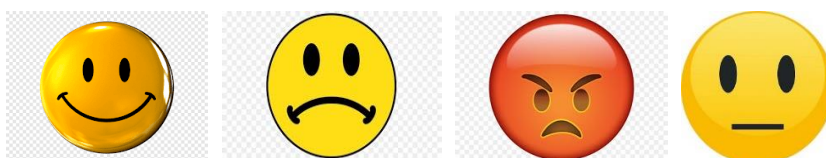
- Kesejahteraan psikologi dan emosional siswa.
- Kondisi keluarga siswa.
- Pergaulan dan pertemanan siswa.
- Gaya belajar siswa.

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

Asesmen Diagnostik Kognitif

Essay

Elemen : 1 Proses bisnis di bidang teknik jaringan komputer dan telekomunikasi

Materi : 1 Pengertian Proses Bisnis Pada Teknik Komputer dan Telekomunikasi

1. Menurut pendapatmu, apa yang dimaksud dengan Proses Bisnis
2. Sebutkan jenis-jenis proses bisnis !
3. Sebutkan tahapan dari Proses Manajemen !
4. Sebutkan Karakteristik Proses Bisnis dalam proses bisnis memiliki ciri khusus atau karakteristik yang sesuai dengan lingkungan dari Proses bisnis tersebut !
5. Buatlah Contoh Proses Bisnis Bidang TI (Web Development) !

Materi : 2 Perencanaan Bisnis dan Analisa Kebutuhan Pelanggan Pada Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

1. Menurut pendapatmu, apa yang dimaksud dengan bisnis ?
2. Jelaskan tujuan dan manfaat dari bisnis !
3. Menurut pendapatmu, apa yang dimaksud dengan perencanaan bisnis ?
4. Jelaskan tujuan dan manfaat dari perencanaan bisnis !
5. Sebutkan komponen-komponen dari Perencanaan Bisnis !

Materi : 3 Strategi Implementasi Bisnis Pada Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

1. Menurut pendapatmu, apa yang dimaksud dengan Strategi Implementasi Bisnis ?
2. Jelaskan bagaimana cara mengembangkan Bisnis !
3. Jelaskan bagaimana cara memenuhi kebutuhan Pelanggan !
4. Jelaskan langkah-langkah membuat Strategi Implementasi Bisnis !
5. Sebutkan beberapa masalah yang terjadi dalam Strategi Implementasi Bisnis !

Materi : 4 Prosedur Kepuasan Pelanggan dan Budaya Mutu Pada Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

1. Menurut pendapatmu, apa yang dimaksud dengan Prosedur Kepuasan Pelanggan
2. Setelah mengetahui basic tentang Prosedur Kepuasan Pelanggan, Indikator apa saja yang menunjang dalam Kepuasan Pelanggan untuk Bisnis yang dijalankan
3. Cara Mengetahui Kepuasan Pelanggan
4. Untuk apakah perusahaan mendengar Kritik, Saran, serta keluhan dari pelanggan ?
5. Untuk apakah perusahaan melakukan survey terhadap pelanggan ?