



MODUL AJAR 1

Proses bisnis di bidang teknik jaringan komputer dan telekomunikasi

Kelas X (Sepuluh)

Fase E - Dasar - Dasar Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

"Kesuksesan di dalam bisnis lebih sering datang kepada orang yang berani bertindak"

Disusun oleh :

Irna Mora Odja, S.Kom, Gr



A. INFORMASI

1. Identitas Modul

| | | |
|----------------------|---|---|
| Nama Penyusun Awal | : | Siswanti Purwaningsih, ST, (SMK Negeri 1 Boyolangu) |
| Nama Modifikator | : | Irna Mora Odja, S.Kom, Gr |
| Sekolah | : | SMK Negeri 3 Maumere |
| Modul | : | Dasar – Dasar Teknik Jaringan Komputer dan Telemunikasi |
| Domain Elemen | : | Proses Bisnis di Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi |
| Kode Modul | : | 4.2/KKG.TJKT/E-1 |
| Fase | : | E |
| Kelas / Semester | : | X / 1 (Ganjil) |
| Bidang Keahlian | : | Teknologi Jaringan Komputer dan Telekomunikasi |
| Program Keahlian | : | Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi |
| Tahun Pelajaran | : | 2023 / 2024 |
| Alokasi Waktu | : | 36 JP x 45 Menit (405 Menit) |
| Jumlah Pertemuan | : | 4 Pertemuan |
| Jumlah Peserta Didik | : | 36 |

2. Kompetensi Awal

Pemahaman tentang proses bisnis di bidang Teknologi Jaringan Komputer dan Telekomunikasi (TJKT) melalui literasi, mengakses medsos, menumbuhkan *passion* (rencana), *vision* (visi), *mission* (misi) dan *creativity* (kreatifitas).

3. Profil Pelajar Pancasila

- Mandiri : ditunjukkan dengan memiliki prakarsa untuk mengembangkan diri dan tidak tergantung pada orang lain
- Kreatif : Mengemukakan ide pada saat diskusi dan praktikum
- Berfikir Kritis : ditunjukkan dengan memproses, mengolah, menganalisis, merefleksi pemikirannya sendiri
- Bergotong Royong : bersama kelompok secara sukarela melakukan kegiatan penyelesaian tugas dapat dikerjakan dan berjalan lancar, mudah dan ringan. Masing - masing siswa dapat dengan mudah berkolaborasi, saling peduli dan berbagi

4. Sarana Prasarana

- Bahan : Internet, Modul Ajar, Buku Referensi, LKPD
- Alat : Laptop/Komputer, HP dan Jaringan Internet
- Media Aplikasi : Whatsapp, Google Drive, Youtube, Canva, Quiziz

5. Target Peserta Didik

1. Peserta didik reguler/tipikal (umum, tidak ada kesulitan dalam mencerna dan memahami materi ajar)
2. Peserta didik dengan pencapaian tinggi (Peserta didik yang yang memeliki daya cerna dan memahami dengan cepat)

6. Model Pembelajaran

- Model Pembelajaran : *problem base learning*
- Metode Pembelajaran : ceramah, tanya jawab, diskusi, penugasan, presentasi

B. KOMPETENSI INTI

1. Capaian Pembelajaran

Peserta didik mampu memahami proses bisnis pada bidang teknik komputer dan telekomunikasi, meliputi customer handling, perencanaan, analisis kebutuhan pelanggan, strategi implementasi (instalasi, konfigurasi, monitoring), dan pelayanan pada pelanggan sebagai implementasi penerapan budaya mutu.

2. Tujuan Pembelajaran

1. Peserta didik mampu memahami proses bisnis pada bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi
2. Peserta didik mampu merencanakan proses bisnis kepada konsumen atau pelanggan bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi
3. Peserta didik mampu menganalisa Strategi Implementasi dan pelayanan pada Pelanggan

3. Pemahaman Bermakna

Proses binis dalam bidang teknik jaringan komputer dan telekomunikasi merupakan sekumpulan aktifitas yang dirancang mulai dari perencanaan, analisis kebutuhan pelanggan, strategi implementasi (instalasi dan konfigurasi) dan perancangan prosesur kepuasan pelanggan termasuk di dalamnya penerapan budaya mutu untuk menyelesaikan tujuannya sehingga menciptakan nilai kepuasan konsumen.

4. Pertanyaan Pemantik

1. Apa yang kalian ketahui tentang bisnis di bidang teknik jaringan komputer dan telekomunikasi?
2. Beri beberapa contoh bisnis di bidang teknik jaringan komputer dan telekomunikasi yang ada di sekitar kalian!
3. Manfaat apa saja yang diperoleh ketika melakukan bisnis di bidang teknik jaringan dan telekomunikasi?

5. Materi Ajar

1. Pengertian & Proses Bisnis pada bidang teknik komputer dan telekomunikasi
2. Perencanaan dan Analisis kebutuhan pelanggan
3. Strategi implementasi (instalasi dan konfigurasi) kepuasan pelanggan
4. Penerapan budaya mutu

C. KEGITAN PEMBELAJARAN

1. Langkah – Langkah Kegiatan

Pembelajaran Pertemuan ke - 1 (405 Menit)

| Langkah Pembelajaran | Deskripsi | Alokasi Waktu |
|----------------------|--|------------------|
| Pendahuluan | <ol style="list-style-type: none">1. Guru memberi salam, selanjutnya menanyakan kabar peserta didik2. Salah satu peserta didik memimpin berdoa sebelum memulai pelajaran3. Guru melakukan presensi peserta didik dan melakukan pengecekan kerapian peserta didik serta kebersihan kelas yang digunakan4. Guru memberikan arahan dan infirmasi terkait Capaian Pembelajaran (CP) dan tujuan pembelajaran yang dicapai pada elemen ini.5. Peserta didik diberikan kesempatan untuk melakukan literasi dengan cara membaca lewat HP atau komputer di LMS melajah id Guru memberikan apersepsi terkait materi yang akan disampaikan serta pertanyaan pemandik6. Guru menyampaikan tata cara system penilaian dalam pembelajaran | 30 menit |
| Kegiatan Inti | <ol style="list-style-type: none">1. Guru menjelaskan materi dengan menggunakan bahan ajar power point terkait bisnis dan perencanaan bisnis pada bidang TJKT2. Guru memutarkan video tentang bisnis atau peluang kerja di bidang TJKT melalui link youtube https://www.youtube.com/watch?v=payix6jUCrO3. Peserta didik meyimak materi yang disampaikan Guru4. Peserta didik di bagi menjadi kelompok 4 – 5 orang | 335 Menit |

| | | |
|-------------------------|---|-----------------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 5. Peserta didik bersama kelompoknya diminta untuk membuka modul elektronik TJKT melalui HP ataupun PC masing – masing 6. Guru meminta Peserta didik berdiskusi dengan kelompoknya untuk membahas jenis – jenis bisnis yang berhubungan dengan bidang TJKT 7. Guru memberikan LKPD melalui aplikasi Google Classrom sebagai tugas kelompok untuk diselesaikan. 8. Guru mengamati diskusi kelompok yang sedang berlangsung. 9. Guru memberikan penilaian keaktifan dan sikap peserta didik selama kegiatan diskusi tersebut. 10. Peserta didik menambahkan referensi jawaban tugas melalui materi – materi yang ada di internet selain di modul elektronik 11. Setelah selesai diskusi, setiap kelompok diminta untuk presentasi di depan kelas 12. Setelah salah satu kelompok melakukan presentasi maka akan diberikan kesempatan kelompok lain untuk memberikan beberapa pertanyaan 13. Guru mengamati kegiatan presentasi dan memberikan penilaianya | |
| Kegiatan Penutup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengajak peserta didik melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan dan ditulis dalam buku catatan masing-masing. 2. Guru memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran. 3. Guru memberi tindak lanjut untuk pertemuan selanjutnya. 4. Peserta didik melakukan pembersihan dikelas 5. Salah satu peserta didik memimpin doa untuk mengakhiri pelajaran 6. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam. | 40 Menit |

Pertemuan ke - 2 (405 Menit)

| Langkah Pembelajaran | Deskripsi | Alokasi Waktu |
|----------------------|---|------------------|
| Pendahuluan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberi salam, selanjutnya menanyakan kabar peserta didik 2. Salah satu peserta didik memimpin berdoa sebelum memulai pelajaran 3. Guru melakukan presensi peserta didik dan melakukan pengecekan kerapian peserta didik serta kebersihan kelas yang digunakan 4. Guru memberikan beberapa pertanyaan lisan terkait materi yang telah diberikan sebelumnya untuk mengetahui pemahaman peserta didik 5. Guru memberikan beberapa pertanyaan lisan terkait materi terkait materi yang akan diberikan untuk mengetahui kesiapan peserta didik terhadap pembelajaran yang akan dilaksanakan. Melalui pertanyaan pematik <ol style="list-style-type: none"> a. Apa yang kalian ketahui tentang kepuasan pelanggan? b. Bagaimana cara melakukan Perencanaan dan Analisis kebutuhan pelanggan ? | 30 menit |
| Kegiatan Inti | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru menjelaskan materi yaitu tentang analisis kebutuhan pelanggan di bidang TJKT melalui power point 2. Guru menjelaskan form terkait tentang cara menganalisis kebutuhan pelanggan 3. Guru memberikan pertanyaan dengan metode tanya jawab mengenai : <ol style="list-style-type: none"> a. Menurut penMenurut pendapatmu apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan ? b. Coba sebutkan contoh kepuasan pelanggan dalam kehidupanmu? c. Bagaimana cara melakukan Perencanaan dan Analisis kebutuhan pelanggan ? 4. Guru meminta Peserta didik berdiskusi dengan kelompoknya untuk membahas rencana bisnis dan kebutuhan pelanggan 5. Guru mengamati diskusi kelompok yang sedang berlangsung. 6. Guru memberikan penilaian keaktifan dan sikap peserta didik selama kegiatan diskusi tersebut. | 335 Menit |

| | | |
|-------------------------|---|-----------------|
| | <ol style="list-style-type: none"> 7. Setelah selesai diskusi, setiap kelompok diminta untuk presentasi di depan kelas 8. Setelah salah satu kelompok melakukan presentasi maka akan diberikan kesempatan kelompok lain untuk memberikan beberapa pertanyaan 9. Guru mengamati kegiatan presentasi dan memberikan penilaianya | |
| Kegiatan Penutup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengajak peserta didik melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan dan ditulis dalam buku catatan masing-masing. 2. Guru memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran. 3. Guru memberi tindak lanjut untuk pertemuan selanjutnya. 4. Peserta didik melakukan pembersihan dikelas 5. Salah satu peserta didik memimpin doa untuk mengakhiri pelajaran 6. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam. | 40 Menit |

Pertemuan ke - 3 (405 Menit)

| Langkah Pembelajaran | Deskripsi | Alokasi Waktu |
|-----------------------------|--|----------------------|
| Pendahuluan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberi salam, selanjutnya menanyakan kabar peserta didik 2. Salah satu peserta didik memimpin berdoa sebelum memulai pelajaran 3. Guru melakukan presensi peserta didik dan melakukan pengecekan kerapian peserta didik serta kebersihan kelas yang digunakan 4. Guru memberikan beberapa pertanyaan lisan terkait materi yang telah diberikan sebelumnya untuk mengetahui pemahaman peserta didik 5. Guru memberikan beberapa pertanyaan lisan terkait materi yang akan diberikan untuk mengetahui kesiapan peserta didik terhadap pembelajaran yang akan dilaksanakan. Melalui pertanyaan pematik : | 30 menit |

| | | |
|-------------------------|--|------------------|
| | <p>a. Apa yang kalian ketahui tentang instalasi dan konfigurasi?</p> | |
| Kegiatan Inti | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberikan materi tentang strategi implementasi (instalasi dan konfigurasi) di bidang bisnis TJKT 2. Guru memberikan pertanyaan dengan metode tanya jawab mengenai : <ol style="list-style-type: none"> a. Menurut pendapatmu apa yang dimaksud dengan instalasi ? b. Bagaimana cara melakukan strategi implementasi (instalasi dan konfigurasi) ? 3. Guru meminta Peserta didik berdiskusi dengan kelompoknya untuk membahas strategi implementasi (instalasi dan konfigurasi) di bidang TJKT 4. Guru mengamati diskusi kelompok yang sedang berlangsung. 5. Guru memberikan penilaian keaktifan dan sikap peserta didik selama kegiatan diskusi tersebut. 6. Setelah selesai diskusi, setiap kelompok diminta untuk presentasi di depan kelas 7. Setelah salah satu kelompok melakukan presentasi maka akan diberikan kesempatan kelompok lain untuk memberikan beberapa pertanyaan 8. Guru mengamati kegiatan presentasi dan memberikan penilaianya | 335 Menit |
| Kegiatan Penutup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengajak peserta didik melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan dan ditulis dalam buku catatan masing-masing. 2. Guru memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran. 3. Guru memberi tindak lanjut untuk pertemuan selanjutnya. 4. Peserta didik melakukan pembersihan dikelas 5. Salah satu peserta didik memimpin doa untuk mengakhiri pelajaran 6. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam. | 40 Menit |

Pertemuan ke - 4 (405 Menit)

| Langkah Pembelajaran | Deskripsi | Alokasi Waktu |
|----------------------|--|------------------|
| Pendahuluan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberi salam, selanjutnya menanyakan kabar peserta didik 2. Salah satu peserta didik memimpin berdoa sebelum memulai pelajaran 3. Guru melakukan presensi peserta didik dan melakukan pengecekan kerapian peserta didik serta kebersihan kelas yang digunakan 4. Guru memberikan beberapa pertanyaan lisan terkait materi yang telah diberikan sebelumnya untuk mengetahui pemahaman peserta didik 5. Guru memberikan beberapa pertanyaan lisan terkait materi terkait materi yang akan diberikan untuk mengetahui kesiapan peserta didik terhadap pembelajaran yang akan dilaksanakan. Melalui pertanyaan pematik : <ol style="list-style-type: none"> a. Apa yang kalian ketahui tentang budaya? b. Apa yang kalian ketahui tentang mutu? | 30 menit |
| Kegiatan Inti | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberikan materi tentang penerapan budaya mutu di bidang bisnis TJKT 2. Guru memberikan pertanyaan dengan metode tanya jawab mengenai : <ol style="list-style-type: none"> a. Menurut pendapatmu apa yang dimaksud dengan budaya ? b. Coba contohkan budaya yang ada disekitarmu ! c. Bagaimana cara melakukan penerapan budaya mutu ? 3. Guru meminta Peserta didik berdiskusi dengan kelompoknya untuk membahas merumuskan penerapan budaya mutu di bidang TJKT 4. Guru mengamati diskusi kelompok yang sedang berlangsung. 5. Guru memberikan penilaian keaktifan dan sikap peserta didik selama kegiatan diskusi tersebut. 6. Setelah selesai diskusi, setiap kelompok diminta untuk presentasi di depan kelas 7. Setelah salah satu kelompok melakukan presentasi maka akan diberikan kesempatan | 335 Menit |

| | | |
|-------------------------|--|-----------------|
| | <p>kelompok lain untuk memberikan beberapa pertanyaan</p> <p>8. Guru mengamati kegiatan presentasi dan memberikan penilaianya</p> | |
| Kegiatan Penutup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengajak peserta didik melakukan refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan dan dituliskan dalam buku catatan masing-masing. 2. Guru memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran. 3. Guru memberi tindak lanjut untuk pertemuan selanjutnya. 4. Peserta didik melakukan pembersihan dikelas 5. Salah satu peserta didik memimpin doa untuk mengakhiri pelajaran 6. Guru menutup pelajaran dengan mengucapkan salam. | 40 Menit |

2. Asesmen

| No | Aspek | Teknik Penilaian | Instrumen |
|----|-------------------|--|--|
| 1 | Sikap | Observasi Penilaian Diri | Lembar penilaian sikap Angket penilaian diri |
| 2 | Performa | Kinerja proses Penilaian tugas Penilaian presentasi | Lembar penilaian kinerja proses Lembar penilaian tugas Lembar penilaian presentasi |
| 3 | Tertulis Lisan | Tes tertulis Jawaban secara langsung | Soal secara online melalui <i>google classroom</i> Soal secara lisan/interview |

3. Pengayaan dan Remedial

Hasil tes sumatif diolah kemudian dianalisis agar diperoleh butir soal yang lebih banyak jawaban salahnya dan diketahui peserta didik yang memiliki nilai di bawah KKTP

| | |
|-----------|--|
| Pengayaan | : <p>Peserta didik yang nilainya sudah baik (memenuhi atau melebihi nilai KKTP akan diberikan pengayaan dalam bentuk materi yang lebih kompleks</p> |
| Remedial | : <p>Peserta didik yang memiliki nilai dibawah KKTP akan diberikan pendalaman materi dan tes remedial. Soal – soal yang diberikan untuk mereka jawab adalah soal – soal yang belum mampu mereka tuntaskan pada saat mengikuti penilaian. Nilai yang diberikan sebagai nilai akhir bagi peserta didik yang menempuh remedial adalah nilai akhir yang berhasil diraih dan dengan pertimbangan lainnya dari Guru.</p> |

4. Refleksi Guru

1. Apakah ada kendala pada kegiatan pembelajaran?
2. Apakah semua siswa aktif dalam kegiatan pembelajaran?
3. Apa saja kesulitan siswa yang dapat diidentifikasi pada kegiatan pembelajaran?
4. Apakah siswa yang memiliki kesulitan ketika berkegiatan dapat teratasi dengan baik?
5. Apa level pencapaian rata-rata siswa dalam kegiatan pembelajaran ini?
6. Apakah seluruh siswa dapat dianggap tuntas dalam pelaksanaan pembelajaran?
7. Apa strategi agar seluruh siswa dapat menuntaskan kompetensi?

5. Refleksi Siswa

1. Apa yang menyenangkan dalam kegiatan pembelajaran hari ini?
2. Apa yang akan kamu lakukan untuk memperbaiki hasil belajarmu?
3. Kepada siapa kamu akan meminta bantuan untuk memahami pelajaran ini?
4. Jika diminta untuk memberikan bintang 1 sampai 5, berapa bintang akan kamu berikan pada usaha yang telah dilakukan?

5. Daftar Pustaka

- a. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.2021. Dasar-dasar Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi SMK Kelas X. Jakarta:Kemendikbud
- b. Internet :
 - ❖ <https://www.awonapa.com/2021/07/kumpulan-materi-dasar-tjkt.html>
 - ❖ <https://www.awonapa.com/2021/07/dasar-tjkt-proses-bisnis-teknik.html>
 - ❖ <https://www.awonapa.com/2021/07/dasar-tjkt-perencanaan-bisnis-teknik.html>
 - ❖ <https://www.awonapa.com/2021/07/dasar-tjkt-analisa-kebutuhan-pelanggan.html>
 - ❖ <https://www.awonapa.com/2021/08/dasar-tjkt-strategi-implementasi-bisnis.html>
 - ❖ <https://www.awonapa.com/2021/08/dasar-tjkt-prosedur-kepuasan-pelanggan.html>

Maumere, 13 Juli 2023

Mengetahui:
Kepala Sekolah

Guru Mata Pelajaran

Alfrid Berlin Kedoh, S.Pd, M.Pd
Nip. 19680427 199512 1 001

Irna Mora Odja, S.Kom, Gr
Nip. 19830516 200903 2 005

D. LAMPIRAN

1. Materi Pembelajaran

PROSES BISNIS DI BIDANG TEKNIK JARINGAN KOMPUTER DAN TELEKOMUNIKASI

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. 10

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 perancanaan, 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 competitor
- 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 dipembahasan 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 prilaku 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 analisanya.
- 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 siap 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 lainnya
- 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.

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

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
- **Weakness (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 survei 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.

2. Soal Asesmen

A. LKPD

Kegiatan 1

Lembar Kerja Peserta Didik

Dasar – Dasar Kejuruan Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

Satuan Pendidikan : SMK Negeri 3 Maumere

Kelas / Semester : X (Sepuluh) / I (Ganjil)

Nama Kelompok :

Nama Anggota : 1.

2.

3.

4.

Materi Pokok : Profesi Bisnis di Bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

Hari / Tanggal :

a. Alat dan Bahan

.....
.....
.....
.....
.....

b. Materi

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.

c. Tugas Kelompok

1. Diskusikan bersama kelompok kalian
 - a. Carilah jenis – jenis yang berhubungan dengan bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi.
 - b. Buatlah rencana dan analisis kebutuhan pelanggan
2. Siapkan *software* untuk presentasi (power point atau canva)
3. Presentasikan hasil diskusi yang telah dibuat

d. Rubik Penilaian Presentasi Kelompok

Nama Kelompok :

Anggota : 1.
2.
3.
4.

| No | Nama Peserta Didik | Individu | | | | | Kelompok | | | | NA Akhir Diskusi |
|-------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------|---------------|--------------------------------|-------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|-------------|------------------|
| | | A | B | C | D | NA Individu | A | B | C | NA Kelompok | |
| | | Men gemuk an ide /gagan | Men jawa b pertanyaan | ket eli t ian | Kete rliba tan dala m disk usi | | Penye lesaia n tugas kelom pok | Ket epa tan has il dis kusi | Kerjas ama kelom pok | | |
| Kelompok 1 | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | |
| Kelompok 2 | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | |

Indikator Penilaian

| Individu | Kelompok |
|---|---------------|
| 3 : Sering | 4 : Memuaskan |
| 2 : Kadang – kadang | 3 : Baik |
| 1 : Tidak pernah | 2 : Cukup |
| Nilai Individu : | 1 : Kurang |
| Nilai Kelompok : | |
| $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$ | |
| $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$ | |

$$Nilai Akhir Diskusi = \frac{Nilai Individu + Nilai Kelompok}{2}$$

e. Rubik Penilaian Sikap

Hari / Tanggal :

| No | Aspek | Skor | Keterangan |
|----|---|------|---|
| 1 | Beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa | 1 | Peserta didik tidak menjalankan ibadah dengan baik |
| | | 2 | Peserta didik dapat sedikit menjalankan ibadah dengan baik (50%) |
| | | 3 | Peserta didik dapat sedikit menjalankan ibadah dengan baik (75%) |
| | | 4 | Peserta didik mampu menjalankan ibadah sesuai keyakinannya dengan baik |
| 2 | Berpikir Kritis | 1 | Peserta didik tidak dapat bernalar kritis dalam mengemukakan pendapat/gagasan |
| | | 2 | Peserta didik dapat sedikit bernalar kritis dalam mengemukakan pendapat/gagasan (50% tepat) |
| | | 3 | Peserta didik dapat sedikit bernalar kritis dalam mengemukakan pendapat/gagasan (75% tepat) |
| | | 4 | Peserta didik dapat bernalar kritis dalam mengemukakan pendapat/gagasan dengan tepat |
| 3 | Kreatif | 1 | Peserta didik tidak ada kreatifitas dalam pembuatan bahan presentasi |
| | | 2 | Peserta didik sedikit memiliki kreatifitas dalam pembuatan bahan presentasi |
| | | 3 | Peserta didik cukup memiliki kreatifitas dalam pembuatan bahan presentasi |
| | | 4 | Peserta didik sangat kreatifitas dalam pembuatan bahan presentasi |
| 4 | Mandiri | 1 | Peserta didik tidak terlibat aktif dalam pembuatan bahan presentasi |
| | | 2 | Peserta didik ikut berperan aktif dalam pembuatan bahan presentasi (aktif dalam 50% kegiatan) |
| | | 3 | Peserta didik ikut berperan aktif dalam pembuatan bahan presentasi (aktif dalam 75% kegiatan) |
| | | 4 | Peserta didik berperan aktif dalam pembuatan bahan presentasi |

| | | | |
|---|------------|---|---|
| 5 | Kerja Sama | 1 | Peserta didik tidak bekerja sama dalam diskusi dan pembuatan bahan presentasi |
|---|------------|---|---|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | 2 | Peserta ikut bekerja sama dalam diskusi dan pembuatan bahan presentasi (aktif 50% dalam kegiatan) |
| | | 3 | Peserta ikut bekerja sama dalam diskusi dan pembuatan bahan presentasi (aktif 75% dalam kegiatan) |
| | | 4 | Peserta didik bekerja sama dalam diskusi dan pembuatan bahan ajar |

Petunjuk Penskoran :

1. Skor akhir menggunakan skala 1 sampai 4
2. Perhitungan skor akhir menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Individu} + \text{Nilai Kelompok}$$

$$\text{Nilai Akhir Diskusi} = \frac{2}{2}$$

Peserta didik memperoleh nilai :

| Nilai | Skor |
|------------|------------------------|
| Sangat Bak | 3.20 – 4.00 (80 – 100) |
| Baik | 2.80 – 3.19 (70 – 79) |
| Cukup | 2.40 – 2.79 (60 – 69) |
| Kurang | 1.00 – 2.39 (10 – 59) |

Format Penilaian Sikap

| No | Nama Peserta Didik | Aspek Penilaian | | | | | NA Sikap |
|----|--------------------|-----------------------|-----------------|---------|---------|------------|----------|
| | | Beriman dan Bertaqwah | Berpikir Kritis | Kreatif | Mandiri | Kerja Sama | |
| 1. | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | |

Kegiatan 2

Lembar Kerja Peserta Didik Dasar – Dasar Kejuruan Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Program Keahlian : TJKT Kelas X Mata Pelajaran : DDPKTJKT | MEMBUAT BROSUR/PAMFLET PROSES BISNIS DI BIDANG TJKT | LKPD No : Tanggal : Waktu : |
|--|--|-----------------------------------|

Tujuan Pembelajaran

1. Peserta didik mampu memahami proses bisnis pada bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi
2. Peserta didik mampu merencanakan proses bisnis kepada konsumen atau pelanggan bidang Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi
3. Peserta didik mampu menganalisa Strategi Implementasi dan pelayanan pada Pelanggan

Alat dan Bahan

1. Aplikasi Android Canva, Tik Tok
2. Smartphone
3. Koneksi Internet

Keselamatan Kerja

1. Selalu berhati – hati dalam menempatkan peralatan
2. Gunakan peralatan sesuai dengan fungsinya
3. Konsultasikan dengan Guru apabila terdapat permasalahan

Langkah Kerja

1. Siapkan koneksi internet, siapkan aplikasi android CANVA atau Tik Tok
2. Membuat desain brosur/pamflet tentang proses bisnis di bidang TJKT

Tugas

1. Cetak brosur/pamflet tentang proses bisnis dibidang TJKT
2. Share link tik tok

Rubik Penilaian

| No | Nama Siswa | Isi/Text | | | | Desain | | | | Gambar | | | | Ketersampaian Pesan | | | | Tata Bahasa | | | |
|----|------------|----------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|---------------------|---|---|---|-------------|---|---|---|
| | | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Aspek / Kategori / Kriteria | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------|--|---|---|--|
| Isi / Text | Isi / Text <u>singkat, padat akan informasi, jelas keterbacaannya</u> | Dua dari kriteria isi / teks yang baik dipenuhi, sementara salah satu kriteria tidak dipenuhi | Hanya salah satu dari kriteria isi / teks yang baik dipenuhi, sementara dua kriteria tidak dipenuhi | Isi teks terlalu panjang, miskin informasi, tidak jelas keterbacaannya (seluruh kriteria tidak terpenuhi) |
| Desain | Warna menarik, desain kreatif, ukuran elemen penyusunan proposal, pesan yang disampaikan menjadi pusat perhatian | Dua dari kriteria desain yang baik dipenuhi, sementara salah satu kriteria tidak dipenuhi | Hanya salah satu dari kriteria desain yang baik dipenuhi, sementara dua kriteria tidak dipenuhi | Warna, ukuran elemen penyusun, pusat perhatian tidak menunjukkan desain yang baik (seluruh kriteria tidak terpenuhi) |
| Gambar | Gambar menarik, bermakna sebagai penyampaian pesan, orisinal | Dua dari kriteria gambar yang baik dipenuhi, sementara salah satu kriteria tidak dipenuhi | Hanya salah satu dari kriteria gambar yang baik dipenuhi, sementara dua kriteria tidak dipenuhi | Gambar tidak menarik, tidak bermakna sebagai penyampaian pesan, dan tidak orisinal (seluruh kriteria desain yang baik tidak terpenuhi) |
| Ketersampaian Pesan | Pesan sangat mudah ditangkap pembaca | Pesan cukup mudah ditangkap pembaca | Pesan sulit ditangkap pembaca | Pesan tidak dapat ditangkap pembaca |
| Tata Bahas | Penggunaan tata bahasa dan ejaan baik, jelas, tidak ambigu dan tidak mengandung kesalahan EYD | Dua dari kriteria penggunaan tata bahasa yang baik dipenuhi, sementara salah satu kriteria tidak dipenuhi | Hanya salah satu dari kriteria penggunaan tata bahasa yang baik dipenuhi, sementara dua kriteria tidak dipenuhi | Penggunaan tata bahasa dan ejaan tidak baik, tidak jelas dan ambigu serta mengandung kesalahan EYD |

ΔΥΝΑΜΙΚΑ

B. Asesmen Formatif

❖ Soal Tugas

1. Sebutkan Karakteristik Proses Bisnis dalam proses bisnis memiliki ciri khusus atau karakteristik yang sesuai dengan lingkungan dari Proses bisnis tersebut !
2. Buatkan contoh proses bisnis bidang IT (Web Development) !
3. Sebutkan beberapa komponen yang ada pada teknologi informasi dan telekomunikasi !
4. Jelaskan bagaimana cara memenuhi kebutuhan Pelanggan !
5. Jelaskan langkah – langkah membuat strategi implementasi bisnis !

❖ Rubik Penilaian Formatif

| KUNCI JAWABAN URAIAN DAN PEDOMAN PENSKORAN TUGAS | | | |
|--|--|---|---|
| NO | SOAL | KUNCI JAWABAN | PEDOMAN PENSKORAN |
| 1. | Sebutkan Karakteristik Proses Bisnis dalam proses bisnis memiliki ciri khusus atau karakteristik yang sesuai dengan lingkungan dari Proses bisnis tersebut ! | <p>Beberapa karakteristik umum yang dianggap harus dimiliki suatu proses bisnis adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definitif: Suatu proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas. 2. Urutan: Suatu proses bisnis harus terdiri dari aktivitas yang berurut sesuai waktu dan ruang. 3. Pelanggan: Suatu proses bisnis harus mempunyai penerima hasil proses. 4. Nilai tambah: Transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai | <p>Kata Kunci :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. defenitif 2. urutan 3. pelanggan 4. nilai tambah 5. keterkaitan 6. fungsi silang <p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jika menjawab 6 kata kunci dengan benar skor 6 b. Jika menjawab 5 kata kunci dengan benar skor 5 c. Jika menjawab 4 |

| | | |
|--|--|-------------------|
| | | kata kunci dengan |
|--|--|-------------------|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>tambah pada penerima.</p> <p>5. Keterkaitan: Suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi.</p> <p>6. Fungsi silang: Suatu proses umumnya, walaupun tidak harus, mencakup beberapa fungsi.</p> | <p>benar skor 4</p> <p>d. Jika menjawab 3 kata kunci dengan benar skor 3</p> <p>e. Jika menjawab 2 kata kunci dengan benar skor 2</p> <p>f. Jika menjawab 1 kata kunci dengan benar skor 1</p> <p>g. Jika menjawab dan tidak mencakup 6 kata kunci skor 0</p> |
|--|---|---|

| | | | |
|----|--|---|--|
| 2. | <p>Buatkan dan jelaskan contoh proses bisnis bidang IT (Web Development) !</p> | <p>Contoh proses bisnis bidang IT Web Development :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis kebutuhan Tahap ini melibatkan pengumpulan informasi dan analisis tentang kebutuhan klien terkait website yang akan dibangun, seperti tujuan dari website, target audiens, fitur-fitur apa saja yang diinginkan dan lain sebagainya 2. Desain Tahapan dalam pembuatan desain website biasanya meliputi desain layout, warna, tampilan visual website dan menu lain sesuai permintaan klien. Desain ini akan dikirimkan kepada klien untuk mendapatkan persetujuan sebelum melanjutkan ke tahap selanjutnya. 3. Pembangunan Setelah desain disetujui oleh klien, tahapan selanjutnya yaitu pembuatan kode website menggunakan bahasa pemrograman seperti HTML, CSS, JavaScript atau bahasa pemrograman lain sesuai kebutuhan. Proses ini juga melibatkan pemasangan sistem manajemen konten (CMS) dan integrasi dengan | <p>Kata Kunci :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis kebutuhan 2. desain 3. pembangunan 4. pengujian 5. peluncuran 6. pemeliharaan <p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jika menjawab 6 kata kunci dengan benar skor 6 b. Jika menjawab 5 kata kunci dengan benar skor 5 c. Jika menjawab 4 kata kunci dengan benar skor 4 d. Jika menjawab 3 kata kunci dengan benar skor 3 e. Jika menjawab 2 kata kunci dengan benar skor 2 f. Jika menjawab 1 kata kunci dengan benar skor 1 g. Jika menjawab dan tidak mencakup 6 kata kunci skor 0 |
|----|--|---|--|

| | | | |
|----|---|--|--|
| | | <p>sistem lain yang diperlukan.</p> <p>4. Pengujian</p> <p>Tahapan selanjutnya yaitu pengujian website untuk memastikan bahwa semua fitur berfungsi dengan baik dan tidak ada bug. Jika ternyata ada kesalahan system, maka akan langsung diperbaiki dengan cepat.</p> <p>5. Peluncuran</p> <p>Setelah semua tahapan di atas selesai, selanjutnya website akan diluncurkan dan dapat diakses oleh publik. Meski sudah 100%, namun terkadang ada saja hal-hal diluar teknis yang kerap terjadi. Jadi, masih ada tidak lanjut yang wajib tersedia yaitu pemeliharaan.</p> <p>6. Pemeliharaan</p> <p>Setelah website diluncurkan, perusahaan IT akan melakukan pemeliharaan secara berkala untuk memastikan bahwa website tetap berfungsi dengan baik dan up-to-date.</p> | |
| 3. | Sebutkan beberapa komponen yang ada pada teknologi informasi dan telekomunikasi ! | <p>1. Data yaitu fakta mentah yang tidak terorganisasi</p> <p>2. Informasi yaitu data yang terorganisir memiliki makna</p> <p>3. System yaitu komponen – komponen yang berinteraksi mencapai tujuan bersama</p> <p>4. Komputer yaitu peralatan elektronik yang beroperasi dibawah instruksi yang terkontrol yang tersimpan pada memory alat tersebut</p> | <p>Kata Kunci :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data 2. Informasi 3. System 4. komputer <p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jika menjawab 4 kata kunci dengan benar skor 4 b. Jika menjawab 3 kata kunci dengan benar skor 3 c. Jika menjawab 2 kata kunci dengan benar skor 2 d. Jika menjawab 1 kata kunci |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | | | dengan benar skor 1 e. Jika menjawab dan |
| | | | tidak mencakup 4 kata kunci skor 0 |
| 4. | Jelaskan bagaimana cara memenuhi kebutuhan Pelanggan ! | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan riset lapangan 2. Membangun hubungan baik dengan pelanggan 3. Membentuk buyer persona 4. Mengamati pelanggan di media sosial 5. Berdiskusi dengan tim sales 6. Mengikuti gathering atau konferensi | <p>Kata Kunci :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riset lapangan 2. hubungan 3. buyer person 4. mengamat i 5. berdiskusi 6. gathering <p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jika menjawab 6 kata kunci dengan benar skor 6 b. Jika menjawab 5 kata kunci dengan benar skor 5 c. Jika menjawab 4 kata kunci dengan benar skor 4 d. Jika menjawab 3 kata kunci dengan benar skor 3 e. Jika menjawab 2 kata kunci dengan benar skor 2 f. Jika menjawab 1 kata kunci dengan benar skor 1 g. Jika menjawab dan tidak mencakup 6 kata kunci skor 0 |

| | | | |
|--------------------|--|--|---|
| 5. | Untuk apakah perusahaan melakukan survey terhadap pelanggan? | <p>1. 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.</p> <p>2. Perusahaan harus</p> | <p>Kata Kunci :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rumusan strategi 2. Kepuasan n pelanggan 3. Menghadap i tantangan 4. Mengelola dengan baik dan tepat <p>Penjelasan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Jika menjawab 4 kata kunci dengan |
| | | <p>mengutamakan kepuasan pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas dalam berbisnis.</p> <p>3. Perusahaan harus siap dalam menghadapi tantangan yang akan terjadi di masa mendatang, termasuk menghadapi perubahan pada pasar, maupun tantangan dari kompetitor bisnis yang lainnya.</p> <p>4. Perusahaan harus baik dan tepat dalam mengelola setiap bagian fungsional guna mengembangkan kapabilitas bisnisnya.</p> | <p>benar skor 4</p> <p>b. Jika menjawab 3 kata kunci dengan benar skor 3</p> <p>c. Jika menjawab 2 kata kunci dengan benar skor 2</p> <p>d. Jika menjawab 1 kata kunci dengan benar skor 1</p> <p>e. Jika menjawab dan tidak mencakup 4 kata kunci skor 0</p> |
| JUMLAH SKOR | | 26 | |

Perhitungan skor akhir menggunakan rumus :

$$Nilai Akhir = \frac{Skor yang diperoleh}{Skor maksimal} \times 100$$

C. Asesmen Sumatif

| No | Pertanyaan | Kunci Jawaban | Skor |
|----|------------|---------------|------|
| | | | |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 1. | <p>Proses Bisnis merupakan sebuah tahap atau langkah-langkah yang dilakukan secara <input type="checkbox"/> , 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 <input type="checkbox"/> proses untuk menentukan produk atau jasa. Jika jasa maka seperti</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> instalasi komputer, instalasi internet, dan lainnya A. Kompleks dan medalam B. Menyeluruh dan jelas C. Terstruktur dan saling terhubung D. Tertarget dan sesuai E. Telaten dan konsisten | C | 1 |
| 2. | <p>Komponen penting yang digunakan untuk bisa memungkinkan segala bentuk data kemudian disusun menjadi sebuah informasi adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Data B. Komponen | D | 1 |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | <p>C. Software D. Hardware E. System</p> | | |
| 3. | <p>Program yang menegendalikan operasi dari hardware komputer untuk melakukan proses pengubahan data menjadi informasi adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Data B. Komponen C. Software D. Hardware E. System | C | 1 |
| 4. | <p>Fakta mentah yang tidak terorganisasi adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Data B. Informasi C. Teknologi D. System E. Komputer | A | 1 |
| 5. | <p>Data yang terorganisir memiliki makna adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Data B. Informasi C. Teknologi D. System E. Komputer | B | 1 |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 6. | Komponen – komponen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan bersama adalah A. Data B. Informasi C. Teknologi D. System E. Komputer | D | 1 |
| 7. | Peralatan elektronik yang beroperasi dibawah instruksi yang terkontrol yang tersimpan pada memory alat tersebut, adalah A. Data B. Informasi C. Teknologi D. System E. Komputer | E | 1 |
| 8. | Dibawah ini merupakan control dari fungsi bisnis di bidang teknik jaringan komputer dan telekomunikasi untuk mempermudah cara komunikasi, <i>kecuali</i> A. Chatting B. Webinar C. VOIP D. Semua jawaban benar E. Semua jawaban salah | E | 1 |
| 9. | Melalui internet, hanya membutuhkan klik dan semua informasi tersedia dan semakin banyak pengetahuan yang diperoleh, maka semakin berkembang pula bisnis yang sedang dikelola, selain itu kemudahan mencari | B | 1 |
| | informasi yang berkaitan dengan kompetitor merupakan alasan proses bisnis teknik jaringan komputer dan telekomunikasi untuk A. Mempermudah cara berkomunikasi B. Memeberikan pengetahuan dan sumber informasi C. Manajemen data D. System informasi manajemen E. Customer relationship manajemen | | |
| 10. | Perusahaan yang mampu menyimpan dan memelihara sejumlah besar data historis secara ekonomis dan karyawan dapat mengakses langsung dokumen mereka butuhkan. Hal ini sebagai salah satu wujud dalam hal A. Mempermudah cara berkomunikasi B. Memeberikan pengetahuan dan sumber informasi C. Manajemen data D. System informasi manajemen E. Customer relationship manajemen | C | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---|----------------|---|-----------------|---|--------------|---|--------------|--|-----------|---------------------------------------|------------------|---|---|---|
| 11. | <table border="1"> <tr><td>1. Keterkaitan</td><td>a. sudah pasti, bukan sementara, memiliki batasan, masukan dan keluaran</td></tr> <tr><td>2. Nilai Tambah</td><td>b. Fungsi ini mencakup beberapa fungsi lainnya.</td></tr> <tr><td>3. Pelanggan</td><td>c. Sekian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara beruntun sesuai dengan tujuan</td></tr> <tr><td>4. Definitif</td><td>d. Harus terkait dalam struktur organisasi atau tidak boleh berdiri sendiri.</td></tr> <tr><td>5. Urutan</td><td>e. mempunyai penerimaan hasil proses.</td></tr> <tr><td>6. Fungsi Silang</td><td>f. Proses bisnis harus memiliki dan memberikan nilai tambah pada penerima</td></tr> </table> <p>Dalam proses bisnis memiliki ciri khusus atau karakteristik yang sesuai dengan lingkungan dari Proses bisnis tersebut, berikut ini beberapa Karakteristik Proses Bisnis Secara Umum. Urutan Karakteristik Proses Bisnis ini jika diurutkan sesuai dengan pengertiannya adalah</p> <p>A. 1.c. - 2.d. - 3.b. - 4.f. - 5.a. - 6.e. B. 1.b. - 2.f. - 3.e. - 4.d. - 5.c. - 6.a. C. 1.d. - 2.f. - 3.e. - 4.a. - 5.c. - 6.b. D. 1.c. - 2.e. - 3.d. - 4.b. - 5.f. - 6.a. E. 1.b. - 2.c. - 3.f. - 4.a. - 5.d. - 6.e</p> | 1. Keterkaitan | a. sudah pasti, bukan sementara, memiliki batasan, masukan dan keluaran | 2. Nilai Tambah | b. Fungsi ini mencakup beberapa fungsi lainnya. | 3. Pelanggan | c. Sekian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara beruntun sesuai dengan tujuan | 4. Definitif | d. Harus terkait dalam struktur organisasi atau tidak boleh berdiri sendiri. | 5. Urutan | e. mempunyai penerimaan hasil proses. | 6. Fungsi Silang | f. Proses bisnis harus memiliki dan memberikan nilai tambah pada penerima | C | 1 |
| 1. Keterkaitan | a. sudah pasti, bukan sementara, memiliki batasan, masukan dan keluaran | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Nilai Tambah | b. Fungsi ini mencakup beberapa fungsi lainnya. | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Pelanggan | c. Sekian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara beruntun sesuai dengan tujuan | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Definitif | d. Harus terkait dalam struktur organisasi atau tidak boleh berdiri sendiri. | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Urutan | e. mempunyai penerimaan hasil proses. | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Fungsi Silang | f. Proses bisnis harus memiliki dan memberikan nilai tambah pada penerima | | | | | | | | | | | | | | |
| 12. | <p>a. Menjadi solusi supaya bisa membantu perusahaan untuk melihat gambaran bisnis yang dilakukan secara realtime atau komputasi waktu yang nyata.</p> <p>b. Memberikan nilai kompetitif bagi persaingan bisnis yang semakin kompleks didalam perkembangan pasar yang bergerak dengan cepat.</p> <p>c. Memberikan pengaruh seperti meningkatkan daya deteksi perusahaan terhadap peluang-peluang bisnis baru dan pergerakan yang dilakukan oleh kompetitor.</p> <p>d. Memperlambat proses evaluasi informasi untuk merespon setiap kejadian dan masalah secara lambat namun tepat.</p> <p>e. Lebih Mengutamakan deteksi masalah secara dini</p> | B | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>sehingga menghindarkan dari sifat reaktif dari umumnya perusahaan yang menyebabkan mereka menjadi kontraproduktif.</p> <p>Yang merupakan manfaat dari proses bisnis yang dilakukan adalah</p> <p>A. a,b,d, B. a,c,e C. b,d,e D. c,d,e, E. a, c, d</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| 13. | <p>Bisnis dalam bidang komputer menghadapi tantangan dan tekanan dalam menghasilkan sumber daya yang lebih modern. Hardware merupakan salah satu bagian dalam komputer yang meliputi</p> <p>A. Data, informasi B. CPU, memory, media penyimpanan C. System, data D. System, data, informasi E. Memory, system, data, informasi</p> | B | 1 | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 14. | <p>Suatu produk yang dikerjakan dalam sebuah organisasi harus menekankan aspek bahwa produk tersebut</p> <p>A. Mempengaruhi gaya hidup konsumen B. Menciptakan suatu nilai untuk konsumen C. Menekankan tentang aspek dari produk yang dikeluarkan D. Memang sedang disenangi oleh konsumen E. Viral dalam dunia maya</p> | B | 1 |
| 15. | <p>Sebuah system yang dapat menangkap setiap interaksi perusahaan terhadap para pelanggan, sehingga terdapat data kronologis pelanggan jika sewaktu – waktu dibutuhkan karena data record adalah</p> <p>A. Mempermudah cara berkomunikasi B. Memberikan pengetahuan dan sumber informasi C. Manajemen data D. System informasi manajemen E. Customer relationship manajemen</p> | E | 1 |
| 16. | <p>Perencanaan matang merupakan langkah awal yang harus dilakukan karena menetukan baik buruknya di masa mendatang. Hal ini termasuk dalam kegiatan</p> <p>A. Proses bisnis B. Merencanakan kebutuhan pelanggan C. Strategi implementasi D. Instalasi kepuasan pelanggan E. Konfigurasi pelanggan</p> | B | |
| 17. | <p>Istilah bagi seorang yang baru merintis bisnis dalam bidang teknologi atau digital adalah</p> <p>A. Desain B. Konten marketing C. <i>Startup</i> D. SEO</p> | C | 1 |
| 18. | <p>E. desain grafis</p> <p>Dibawah ini adalah tujuan teknologi jaringan komputer di dunia bisnis/usaha adalah sebagai berikut, <i>kecuali</i></p> <p>A. Membantu dan mempermudah kerja pegawai B. Meminimalkan biaya dan waktu C. Memberikan dampak yang positif untuk pegawai selama dia tidak menyalahi peraturan yang ada D. Semua jawaban benar E. Semua jawaban salah</p> | D | 1 |

| | | | |
|--------------------|---|---|-----------|
| 19. | <p>Kepuasana pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membadingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Hal ini diungkapkan oleh</p> <p>A. Umar (2005) B. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) C. Albert (1990) D. Simon (2010) E. Jono (2000)</p> | E | 1 |
| 20. | <p>Salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk menjadi atau bersikap sebagai pembeli atau pelanggan potensial produk perusahaan dan persaingan perusahaan, dikenal dengan sebutan</p> <p>A. Pelanggan B. Customer C. Pengintai D. <i>Ghost shopping</i> E. <i>Ghost shopper</i></p> | D | 1 |
| Jumlah Skor | | | 20 |

Perhitungan skor akhir menggunakan rumus :*Nilai Akhir =*

$$\frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$$

D. Asesmen Diagnatif Non Kognitif

Asesmen non kognitif ditujukan untuk mengukur aspek psikologis dan kondisi emosional peserta didik. Asesmen non kognitif lebih mengutamakan pada kesejahteraan psikologis dan social emosi peserta didik. Asesmen diagnosis non kognitif di awal pembelajaran diberikan pada siswa untuk mengetahui :

- Kesejahteraan psikologis dan emosional peserta didik
- Kondisi keluarga peserta didik
 - Pergaulan dan pertemanan peserta didik
- Gaya belajar peserta didik

Daftar pertanyaan kunci Asesmen Non Kognitif :

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



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



8. Apa saja kejadian yang paling menyakitkan/membahagiakan yang terjadi dalam hidupmu?
9. Apa yang kamu lakukan saat menghadapi masalah?
10. Siapa saja yang kamu ajak bicara saat menghadapi masalah?
11. Bagaimana hubunganmu dengan orangtua?
12. Bagaimana hubunganmu dengan kakak/adik?
13. Apakah keluargamu sering melakukan kegiatan bersama-sama, seperti makan dan nonton TV?
14. Apa saja yang orangtuamu diskusikan saat dirumah?
15. Seberapa sering kamu bercerita/curhat kepada orangtua/kakak/adik?
16. Bagaimana peranmu didalam keluarga?
17. Bagaimana keadaan ekonomi keluargamu saat ini? Mapan/Sulit?
18. Bagaimana keluargamu menghabiskan waktu liburan bersamaan?
19. Seberapa sering orangtuamu bertengkar jika ada masalah?
20. Kegiatan apa yang sering kamu lakukan bersama teman dan sahabatmu?

21. Berapa banyak teman dan sahabatmu dan seberapa besar pengaruh serta peran mereka dalam hidupmu?
22. Seberapa sering kamu berdiskusi/curhat kepada teman atau sahabatmu?
23. Bagaimana hubunganmu dengan teman dan sahabatmu saat ini?
24. Apa hal yang tidak kamu sukai saat menjalin komunikasi bersama teman/sahabatmu?

E. Angket Gaya Belajar

Nama Peserta Didik :

Kelas :

Apa mata pelajaran favoritmu?

Apa hobimu di luar sekolah?

Petunjuk pengisian :

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

| No | Pertanyaan | SS | S | TS | STS |
|----|---|----|---|----|-----|
| 1 | Apabila materi pelajaran diberikan dalam bentuk gambar, saya mudah untuk mengingatnya | | | | |
| 2 | Jika ada buku pelajaran yang ada gambarnya, saya lebih senang memperhatikan gambarnya dibandingkan tulisannya | | | | |
| 3 | Saya lebih suka membaca buku yeks daripada mendengar penjelasan dari Guru atau teman | | | | |
| 4 | Saya lebih mudah mengingat materi dengan mencatat apa yang sudah disampaikan Guru | | | | |
| 5 | Saya mudah terganggu oleh keributan ketika saya sedang belajar | | | | |
| 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 yang diberikan Guru secara lisan daripada tulisan | | | | |
| 11 | Saya lebih senang mencoba – coba mengerjakan soal yang belum pernah saya kerjakan sebelumnya | | | | |
| 12 | Saya lebih senang cara belajar dengan melakukan sesuatu secara langsung atau mempraktekannya 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 | | | | |

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju