

## DAFTAR ISI

<b>2.1 Konsep Sistem.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Alur Kerja.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Tujuan.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Tampilan Sistem.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.1 Menu Data Perusahaan.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2 Menu Asesmen Maturitas.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.3 Menu Asesmen Prioritas Kepentingan.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.4 Menu Audit Sistem Pengelolaan Pelanggan.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.5 Menu Data Input.....</b>	<b>11</b>
<b>3.1.6 Menu Output.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2 Langkah Pengisian Asesmen.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3 Analisis Hasil.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3.1 Hasil Maturitas.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3.2 Hasil Audit.....</b>	<b>12</b>

# 1. PENDAHULUAN

Buku panduan ini dirancang untuk membantu dalam melakukan evaluasi dari sistem pengelolaan pelanggan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan mencari tahu maturitas pengelolaan pelanggan perusahaan, melakukan audit kesiapan pada pengelolaan pelanggan, dan nantinya akan diberikan arah pengembangan strategis pengelolaan pelanggan dari UMKM untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melakukan manajemen pelanggan.

Penggunaan sistem evaluasi pengelolaan pelanggan ini akan menggunakan Macro Excel, dimana macro akan menjadi perangkat untuk mengisi asesmen. *Input* dari Macro akan berupa asesmen maturitas, penentuan prioritas kepentingan sistem pengelolaan pelanggan, dan audit pengelolaan pelanggan. Setelah itu, Excel akan mengelola data yang diterima dan memberikan *output* menjadi dua bagian utama. Bagian pertama merupakan level maturitas pengelolaan pelanggan UMKM dan arah strategi pengembangan agar UMKM dapat meningkatkan level maturitasnya. Bagian kedua merupakan grafik *Importance-Performance Anaysis* (IPA) yang akan menjadi pedoman dalam menentukan arah pengembangan strategis pengelolaan pelanggan berdasarkan proses pengelolaan pelanggan yang perlu ditingkatkan.

Diharapkan sistem ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pengetahuannya mengenai informasi pengelolaan pelanggan saat ini dan memberikan arahan kedepannya. UMKM juga diharapkan dapat menyadari pentingnya pengelolaan pelanggan dalam keberjalanan bisnis sehari-hari sehingga sistem ini dapat menjadi langkah awal UMKM untuk mengimplementasikan manajemen pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan kapabilitas sistemnya.

Buku panduan ini akan membantu pengguna pada setiap aspek sistem mulai dari melakukan *input* data pada *user form* di Excel, pengelolaan data, hingga analisis penggunaan sistem evaluasi pengelolaan pelanggan. Tujuan panduan ini adalah untuk memastikan pengguna dapat menggunakan sistem evaluasi pengelolaan pelanggan yang dirancang dengan maksimal dan memberikan keuntungan bagi bisnis pengguna kedepannya.

## 2. TENTANG SISTEM

### 2.1 Konsep Sistem

Sistem evaluasi pengelolaan pelanggan ini dirancang untuk memberikan penilaian komprehensif mengenai kemampuan UMKM dalam mengelola pelanggan. Proses penilaian dilakukan dengan pendekatan asesmen berbasis Excel Macro, yang memungkinkan hasil evaluasi tersaji secara otomatis dalam bentuk tingkat maturitas, visualisasi grafi dan rekomendasi arah strategi.

### 2.2 Alur Kerja

#### 1. *Input Data*

Pengguna melakukan asesmen melalui *user form* pada Macro Excel, kemudian data akan tersimpan secara otomatis pada Microsoft Excel.

#### 2. Pengolahan Data

Data hasil *input* dari pengguna akan diolah secara otomatis menggunakan *template* Microsoft Excel yang sudah dibangun.

#### 3. *Output Data*

Berdasarkan hasil pengolahan data maka akan didapatkan 5 *output* utama yang perlu menjadi perhatian yaitu nilai maturitas pengelolaan pelanggan saat ini, arah strategi pengembangan maturitas pengelolaan pelanggan, nilai performansi sistem pengelolaan pelanggan UMKM, grafik *importance-performance analysis*, dan arah strategi pengembangan proses pengelolaan pelanggan.

### 2.3 Tujuan

Sistem ini dirancang untuk menjadi alat bantu UMKM dalam menilai kondisi pengelolaan pelanggan secara objektif, menentukan prioritas pengembangan yang tepat untuk mengelola pelanggan, dan meningkatkan kemampuan manajemen pelanggan UMKM sesuai dengan kebutuhan dan kapasitas UMKM. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman dan rekomendasi yang mudah dipahami dan diterima oleh pengguna.

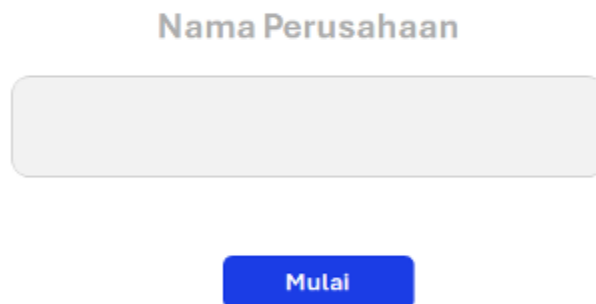
### 3. PROSEDUR PENGGUNAAN SISTEM

#### 3.1 Tampilan Sistem

Pada sistem ini terdapat beberapa menu utama yang akan digunakan untuk pengerjaan asesmen dan melihat hasil keluaran sistem. Berikut merupakan gambaran secara detail dari tampilan dari sistem.

##### 3.1.1 Menu Data Perusahaan

Saat memulai Macro, maka tampilan pertama yang dapat dilihat adalah nama perusahaan dimana UMKM yang akan mengisi asesmen dapat memasukan data nama perusahaan.

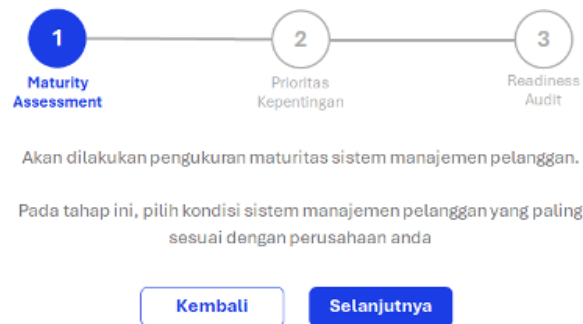


The image shows a user interface for entering company data. At the top, the text "Nama Perusahaan" is displayed in a grey font. Below this text is a large, light-grey rectangular input field with rounded corners. Centered below the input field is a blue rectangular button with rounded corners, containing the white text "Mulai".

Gambar 1 Tampilan kosong nama perusahaan

##### 3.1.2 Menu Asesmen Maturitas

Jika asesmen sudah dimulai maka terdapat 3 tampilan pada asesmen maturitas yang akan diperlihatkan secara berurutan sesuai pengisian nantinya.



Gambar 2 Tampilan tata cara pengisian asesmen maturitas

### MaturityAssessment

Visi: Arah masa depan bisnis berfokus pada pelanggan

Pilih

- Tidak memiliki visi terkait pelanggan
- Mulai memiliki inisiatif terkait pelanggan namun belum terintegrasi ke visi
- Visi berorientasi pelanggan mulai diterapkan di masing-masing fungsi
- Visi berorientasi pelanggan diadopsi di seluruh unit bisnis internal
- Visi berorientasi pelanggan diadopsi di unit bisnis internal dan eksternal

Pilih

Pengalaman Konsumen: Memberikan pengalaman kepada pelanggan yang konsisten

Pilih

Kolaborasi Organisasi: Kolaborasi lintas fungsi untuk fokus pelanggan

Pilih

Kembali Selanjutnya

Gambar 3 Tampilan asesmen maturitas halaman pertama

### MaturityAssessment

Visi: Arah masa depan bisnis berfokus pada pelanggan

Pilih

- Tidak memiliki visi terkait pelanggan
- Mulai memiliki inisiatif terkait pelanggan namun belum terintegrasi ke visi
- Visi berorientasi pelanggan mulai diterapkan di masing-masing fungsi
- Visi berorientasi pelanggan diadopsi di seluruh unit bisnis internal
- Visi berorientasi pelanggan diadopsi di unit bisnis internal dan eksternal

Pilih

Pengalaman Konsumen: Memberikan pengalaman kepada pelanggan yang konsisten

Pilih

Kolaborasi Organisasi: Kolaborasi lintas fungsi untuk fokus pelanggan

Pilih

[Kembali](#)
[Selanjutnya](#)

Gambar 4 Tampilan asesmen maturitas halaman kedua

### 3.1.3 Menu Asesmen Prioritas Kepentingan

Setelah melakukan asesmen maturitas maka selanjutnya akan ditampilkan asesmen prioritas kepentingan



Gambar 5 Tampilan tata cara pengisian asesmen maturitas

## Prioritas Kepentingan

Counter 80

### Kepemimpinan Strategis

Tingkat komitmen dan keterlibatan manajemen puncak dalam mendukung implementasi sistem manajemen pelanggan

20

### Kepuasan pelanggan

Kemampuan organisasi dalam memahami, mengukur, dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan.

### Nilai umur pelanggan

Kemampuan organisasi dalam memahami, mengukur, dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan.

### Akses pelanggan

Efektivitas dan integrasi kanal yang digunakan pelanggan untuk berinteraksi dengan organisasi

### Solusi dan aplikasi pelanggan

Evaluasi terhadap solusi dan aplikasi yang digunakan pelanggan apakah efisien dan bernilai tambah

Kembali

Selanjutnya

Gambar 6 Tampilan asesmen prioritas kepentingan halaman pertama

## Prioritas Kepentingan

Counter 80

### Informasi Pelanggan

Kualitas, integritas, dan penggunaan informasi pelanggan yang dikumpulkan di seluruh titik kontak

### Proses Pelanggan

Efisiensi dan efektivitas proses internal yang mendukung hubungan pelanggan dan berfokus pada integrasi *end-to-end process*

### Standar SDM

Standar kompetensi dan motivasi karyawan dalam memberikan layanan pelanggan..

### Pelaporan Kinerja

Ketersediaan sistem pengukuran kinerja SPP secara menyeluruh

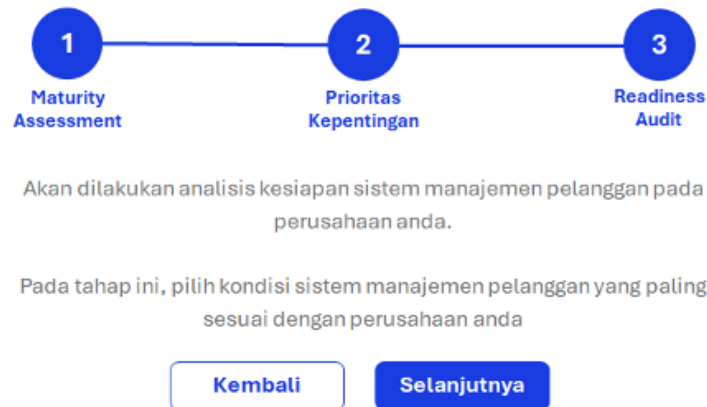
Kembali

Selanjutnya

Gambar 7 Tampilan asesmen prioritas kepentingan halaman kedua

### 3.1.4 Menu Audit Sistem Pengelolaan Pelanggan

Asesmen terakhir yang akan ditampilkan adalah audit sistem pengelolaan pelanggan. Berikut merupakan tampilan dari audit yang perlu dilakukan.



Gambar 8 Tampilan tata cara pengisian audit sistem pengelolaan pelanggan

### Readiness Assessment

Apakah organisasi saya menunjukkan kepemimpinan dalam proses menjalankan SPP?

Pilih

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Netral
- Setuju
- Sangat Setuju

Pilih

Seberapa puas pelanggan saya terhadap produk dan layanan yang ditawarkan?

Pilih

Berapa nilai jangka panjang pelanggan saya?

Pilih

[Kembali](#) [Selanjutnya](#)

Gambar 9 Tampilan audit sistem pengelolaan pelanggan halaman pertama



### Readiness Assessment

Apakah saya sudah menggunakan biaya melayani pelanggan secara efisien?

Seberapa efektif dan terintegrasi saluran akses yang digunakan pelanggan untuk berhubungan dengan organisasi saya?

Seberapa efektif solusi dan aplikasi yang memungkinkan pelanggan mendapatkan produk/layanan saya?

Bagaimana saya mengelola informasi pelanggan yang digunakan dan dihasilkan dari setiap titik kontak pelanggan?

[Kembali](#)[Selanjutnya](#)

Gambar 10 Tampilan audit sistem pengelolaan pelanggan halaman kedua

### Readiness Assessment

Apakah organisasi saya memiliki proses pelanggan yang sesuai untuk memberikan produk/layanan secara berkualitas?

Apakah saya memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan termotivasi untuk memberikan produk/layanan kepada pelanggan?

Apakah organisasi saya memiliki sistem pelaporan kinerja sistem manajemen pelanggan yang sesuai untuk mengukur dampak terhadap hasil bisnis?

[Kembali](#)[Selesai](#)

Gambar 11 Tampilan audit sistem pengelolaan pelanggan halaman ketiga

### 3.1.5 Menu Data *Input*

Data asesmen yang sudah dikerjakan akan masuk ke dalam Microsoft Excel dan mengisi tabel *input* seperti gambar di bawah.

No	Nama	Maturity Assessment								Prioritas Kepentingan									Pertanyaan Audit										
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11

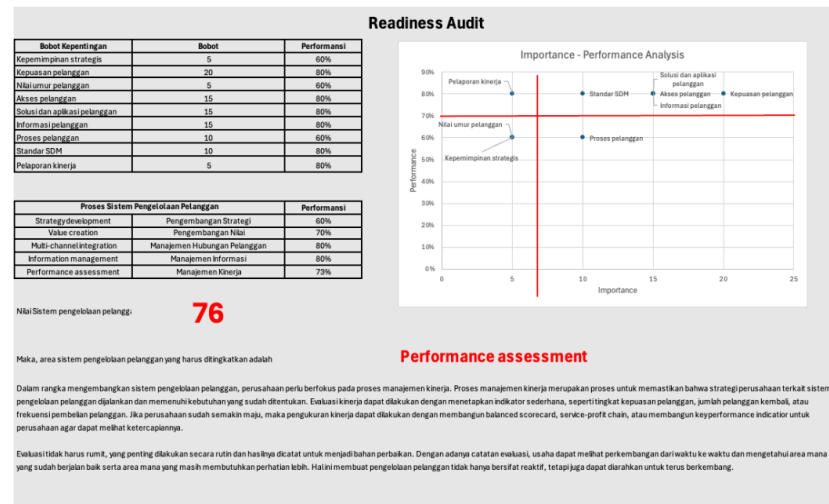
Gambar 12 Data *input*

### 3.1.6 Menu *Output*

Berdasarkan data *input* maka data yang dikeluarkan akan dibentuk menjadi *dashboard* sederhana yang menampilkan maturitas pengelolaan pelanggan, arah strategi pengembangan pengelolaan pelanggan berdasarkan maturitas, dan audit pengelolaan pelanggan.

#### Evaluasi Sistem Pengelolaan Pelanggan XX

Maturity Assessment	
Insights Gained	
Saat ini perusahaan sedang berada pada tahap awal <b>Sistem pengelolaan pelanggan berkembang secara moderat</b>	
Organisasi pada tahap ini mulai mengubah pendekatan dengan mengimplementasikan segmentasi sebagai hasil dari pembangunan data warehouse, sehingga segmentasi menjadi lebih berbasis data.	
Untuk meningkatkan sistem manajemen pelanggan organisasi dapat meningkatkan kemampuan segmentasi pelanggan dengan berbasis value dan mengembangkan sistem pelaporan dan analitik prediktf untuk sistem manajemen pelanggan	
Langkah konkret yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah mulai mengelompokkan pelanggan menjadi segmen sederhana misalnya pelanggan besar yang mengonsumi banyak atau pelanggan kecil yang membeli satuan dan membuat promo berbeda untuk setiap segmen agar lebih sesuai. UHM juga dapat menggunakan fitur seperti WhatsApp Broadcast atau katalog WA untuk menjangkau pelanggan secara lebih efisien. Terakhir, perusahaan dapat mulai membangun dashboard agar data penjualan per pelanggan lebih mudah dipahami.	



Gambar 13 *Output*

### 3.2 Langkah Pengisian Asesmen

Langkah untuk mengisi asesmen adalah sebagai berikut.

1. Membuka *file* Macro Excel yang akan digunakan untuk mengevaluasi sistem.
2. Masuk ke menu *developer* pada Microsoft Excel.
3. Memencet tombol Visual Basic dan jika sudah pencet tombol “Run Macro”
4. Maka asesmen akan terlihat dan dapat mengisi asesmen secara berurutan, jika ingin melanjutkan ke halaman selanjutnya pilih selanjutnya dan jika ingin kembali pilih tombol kembali.

- a. Asesmen Maturitas

Pengguna menggunakan *drop down* untuk mengisi kondisi dari elemen yang terdapat pada asesmen sesuai dengan kondisi di UMKM saat ini

- b. Prioritas Kepentingan

Pengguna mengisi seluruh komponen prioritas kepentingan hingga berjumlah 100 dengan memasukan pembobotan prioritas kepentingan. Untuk memastikan jumlahnya 100, pengguna dapat melihat pada bagian kanan atas dimana terdapat *counter* untuk melihat sisa angka bobot yang masih bisa dimasukkan.

- c. Audit Sistem Pengelolaan Pelanggan

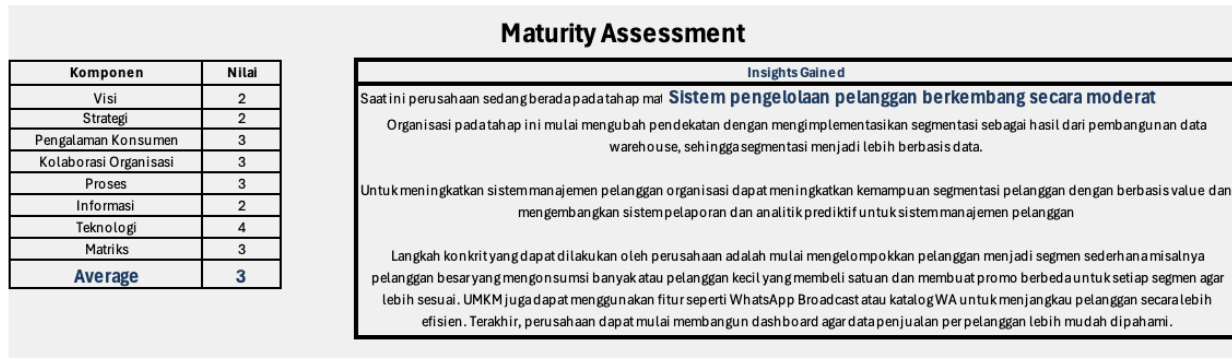
Pengguna menggunakan *drop down* untuk melakukan audit dari pengelolaan pelanggan UMKM saat ini dengan memilih pilihan yang paling sesuai dengan kondisi di UMKM saat ini.

### 3.3 Analisis Hasil

Berdasarkan asesmen yang sudah dilakukan maka akan didatkan hasil berupa *dashboard* sederhana. Berikut cara membaca hasil dari *dashboard* yang sudah dibangun.

#### 3.3.1 Hasil Maturitas

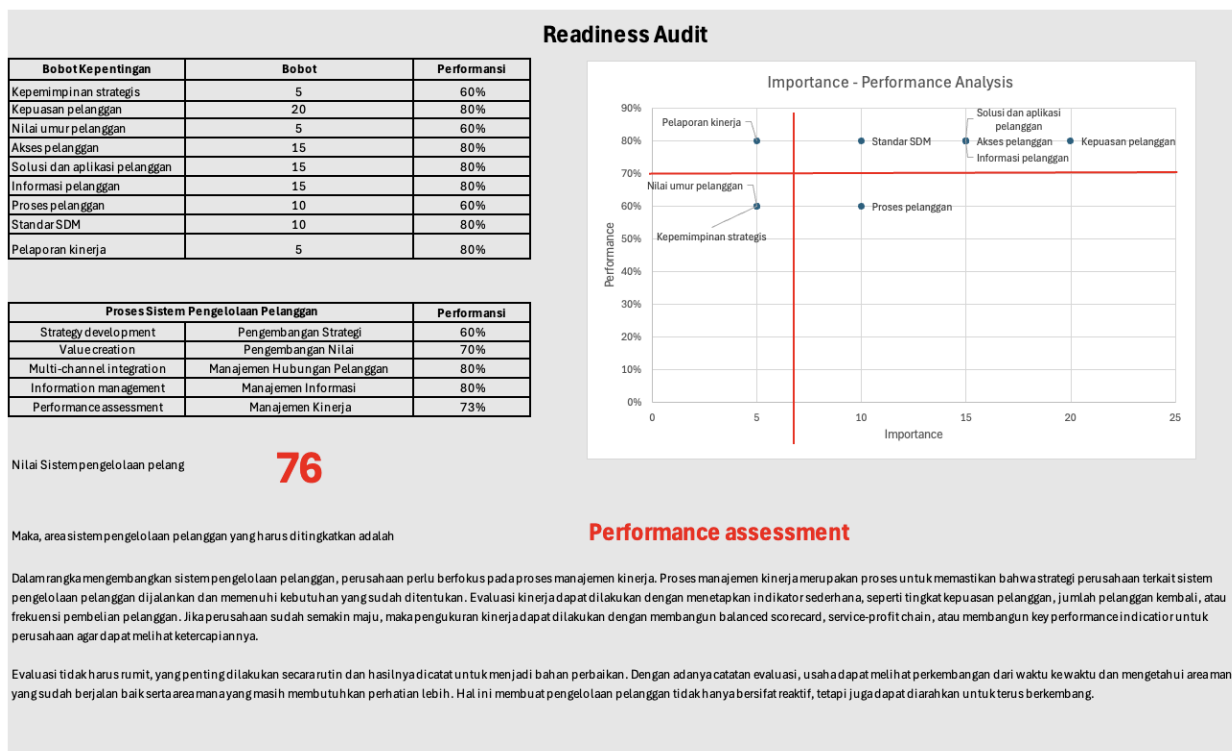
Berdasarkan asesmen maturitas yang dilakukan maka akan didapatkan dua *output* utama berupa nilai rata-rata dari komponen elemen yang sudah dinilai pada asesmen maturitas. Nilai rata-rata menunjukkan level maturitas dari pengelolaan pelanggan UMKM. Selain itu akan diberikan arah rekomendasi strategis UMKM yang akan menjabarkan langkah arah strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan maturitas pengelolaan pelanggan UMKM.



Gambar 14 *Dashboard* hasil asesmen maturitas

### 3.3.2 Hasil Audit

Berdasarkan penentuan prioritas kepentingan dan audit maka akan didapatkan *output* berupa nilai sistem pengelolaan pelanggan secara umum, grafik *importance-performance analysis*, nilai dari setiap performansi dan proses pengelolaan pelanggan, serta arah strategi pengembangan proses pengelolaan pelanggan yang perlu menjadi perhatian dari pengguna.



## 4. GLOSARIUM

Asesmen Maturitas	Instrumen penilaian yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan pengelolaan pelanggan pada UMKM
Audit Pengelolaan Pelanggan	Proses evaluasi kesiapan UMKM dalam mengimplementasikan sistem manajemen pelanggan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.
Excel Macro VBA	Fitur otomatisasi di Microsoft Excel yang digunakan untuk membangun user form, mengolah input data, dan menghasilkan output analisis.
Grafik <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	Grafik yang digunakan untuk memetakan prioritas pengembangan proses pengelolaan pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan ( <i>importance</i> ) dan kinerja saat ini ( <i>performance</i> ).
Level Maturitas	Tingkat kematangan yang menggambarkan posisi pengelolaan pelanggan UMKM pada tahapan tertentu, mulai dari tahap awal hingga tahap lebih maju.
Prioritas Kepentingan	Pembobotan yang diberikan oleh pengguna terhadap aspek-aspek pengelolaan pelanggan, untuk menentukan elemen mana yang dianggap paling penting untuk ditingkatkan.

<i>User Form</i>	Tampilan formulir digital yang dibangun dengan macro di Excel, digunakan sebagai antarmuka <i>input</i> data asesmen oleh pengguna.
UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah)	Kategori usaha yang menjadi target pengguna sistem evaluasi, dengan karakteristik modal, omzet, dan jumlah tenaga kerja yang terbatas dibandingkan perusahaan besar.