



SETIAP
PEBISNIS
HARUS PUNYA
BUKU INI!

Rahasia Meningkatkan Income dengan Pelayanan



DINI HERTITA



PORTAL: ElexMedia.id
FORUM: ElexMedia.co.id/forum

SETIAP PEBISNIS HARUS PUNYA BUKU INI!

Rahasia Meningkatkan Income dengan Pelayanan



SETIAP PEBISNIS HARUS PUNYA BUKU INI!

Rahasia Meningkatkan Income dengan Pelayanan

Dini Hertita

PT ELEX MEDIA KOMPUTINDO
 *KOMPAS GRAMEDIA*



PORTAL: ElexMedia.id
FORUM: ElexMedia.co.id/forum

Setiap Pebisnis Harus Punya Buku Ini!

Ditulis oleh **Dini Hertita**

© 2018 **Dini Hertita**

Editor: Winda Permata (winda@elexmedia.id)

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

Diterbitkan pertama kali oleh

Penerbit PT Elex Media Komputindo

Kelompok Gramedia — Jakarta

Anggota IKAPI, Jakarta

718061082

ISBN: 978-602-04-7725-1

Dilarang mengutip, memperbanyak, dan menerjemahkan sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit

Dicetak oleh Percetakan PT Gramedia, Jakarta

Isi di luar tanggung jawab percetakan



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Satu: Pelaku Bisnis Saat ini Hanya Fokus Jualan	1
Ini Perbedaan Pebisnis dan Pedagang	2
Ini Alasan Mengapa Pedagang Harus Naik Kelas	5
Dua: Fondasi Dasar Bisnis	9
Mindset Bisnis.....	10
Kreatif dan Inovatif Dalam Bisnis.....	13
Sikap dalam Bisnis	16
Pentingnya Leadership dalam Bisnis	19
Aksi = Reaksi.....	22
Prinsip Estafet.....	25
Tiga: Esensi Pelayanan Bisnis	29
<i>Customer Service vs. Customer Experience, Mana yang Lebih Bagus?</i>	30
Menjual Kemudahan	34
Pengalaman Pelayanan.....	40



SATU

**Pelaku Bisnis Saat
Ini Hanya Fokus
Jualan**



Ini Perbedaan Pebisnis dan Pedagang

Luar biasa banget deh ini pedagang tahu bulat ada di mana-mana, mulai dari kompleks perumahan, perkampungan, sampai kemarin waktu jalan-jalan ke hutan pinus Jogja ketemu juga sama si tahu bulat. Belum lagi promo woro-woronya yang pakai pengeras suara. Aduh, antara lucu, nyebelin tapi gampang diingat. “Tahu bulat digoreng dadakan di atas mobil, lima ratusan... anget anget *enjoy*.” Sampai jadi bahan candaan kalau lagi kumpul sama teman-teman.

Pedagang tahu bulat, pedagang es cendol atau pedagang apa pun itu ternyata bukan pebisnis loh. Kok bisa, aneh juga ya, bukankah tujuannya sama? Yaitu untuk mencari pendapatan dan keuntungan dari produk yang kita jual. Memangnyanya ada bedanya ya, antara pedagang dengan pebisnis? Jika kita lihat, tujuannya memang sama, yaitu “menghasilkan”. Tapi ada yang membedakan antara keduanya, yaitu *mindset*. Wah, membuat tambah penasaran saja, kan?

Jika dilihat dari pengertiannya, menurut Wikipedia: **Pedagang** adalah orang yang melakukan perdagangan, memperjualbelikan barang yang tidak diproduksi sendiri untuk memperoleh suatu keuntungan.



Sedangkan, pengertian bisnis menurut ahli, **Prof. L. R. Dicksee** adalah suatu bentuk aktivitas yang tujuan utamanya adalah untuk memperoleh keuntungan bagi yang mengusahakan atau yang berkepentingan dalam terjadinya aktivitas tersebut.

Dalam bisnis, sifatnya adalah berfokus pada aktivitas yang menitikberatkan pada hasil jangka panjang yang lebih besar. Bukan hanya itu, seorang pebisnis biasanya membangun suatu sistem. Mulai dari kualitas produk maupun pelayanan. Di mana hal tersebut sangat menunjang perkembangan bisnis itu sendiri.

Berdagang sifatnya adalah hanya mengambil untung saat itu juga atau instan dan bersifat sementara. Sedangkan, berbisnis itu sifatnya lebih jangka panjang sehingga membutuhkan *planning* dan strategi yang matang.

Setiap orang mampu berdagang, namun hanya sedikit yang mempunyai *mindset* sebagai pebisnis. Inilah mengapa para pelaku bisnis jumlahnya lebih sedikit dibandingkan dengan pedagang, tapi secara *income* menguasai 80% perputaran uang. Sedangkan 20% sisanya adalah *income* pedagang yang jumlahnya ribuan bahkan jutaan orang.

Aktivitas yang dilakukan oleh pedagang hanya berfokus pada uang yang dihasilkan saat ini. Selain itu, dalam melakukan aktivitasnya, pedagang yang bersangkutan



diharuskan hadir, karena tanpa adanya kehadiran, penjualan tidak akan berjalan. Sedangkan, pelaku bisnis tentu memiliki aktivitas yang berbeda. Baik dari sisi fokus untuk membangun bisnis serta meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya. Selain itu, *mindset* dan sistem yang dibangun bisa berjalan meskipun pelaku bisnis sedang tidak ada di lokasi, karena hal tersebut merupakan hasil dari proses dan monitoring.

Pemahaman tentang berdagang dan berbisnis inilah yang terkadang salah kaprah, akibatnya banyak pelakunya tidak berkembang dan *stuck* atau jalan di tempat. Aktivitas berdagang untuk menghasilkan uang dianggap sudah cukup untuk diberi label bisnis. Akibatnya, mereka tidak bisa naik kelas. Untuk bisa berkembang, pedagang harus menyadari dirinya harus bertumbuh, supaya bisa naik kelas menjadi pelaku bisnis.

Mindset pelaku bisnislah yang sebenarnya menjadi pembeda dan membuat bisnis berkembang serta menghasilkan keuntungan. Contohnya, pedagang nasi saat ini jumlahnya ribuan bahkan jutaan jika kita mau mendatanya. Setiap hari rutinitasnya adalah berjualan nasi, baik itu nasi uduk, nasi kuning atau nasi warteg. Fokusnya ya jualan nasi, mencari keuntungan dari produk yang dijual. Jika si penjual atau pedagang sakit, ya tutup warungnya.



Berbeda dengan bisnis warung nasi WKB atau Warteg Kharisma Bahari, milik Pak Sayudi asal Tegal yang saat ini sudah memiliki 152 cabang yang tersebar di Jakarta dan Tangerang. Meskipun sama-sama warung nasi, penganannya sangat berbeda. Warung nasi ini memiliki fokus utama pada pelayanan dan kualitas makanan. Bukan hanya itu, sudah dibuat sistem yang jelas sehingga bisa maju dan berkembang.



Ini Alasan Mengapa Pedagang Harus Naik Kelas

Memang yang namanya pedagang dan pebisnis itu terlihat mirip tapi sebenarnya secara *mindset* jauh berbeda. Apa pun produk ataupun jasa yang kita jual, jika ditangani dengan *mindset* bisnis hasilnya akan berkembang.

Mengapa penjual atau pedagang harus naik kelas secara *mindset*? Apa saja alasannya? Mari kita cek bersama.

1. Pedagang Itu Tidak Bisa Berkembang

Seperti contoh di mana abang ojek pangkalan yang fokusnya hanya mencari uang saja. Jika dibandingkan dengan bisnis ojek *online* yang secara sistem sudah baik, sehingga bukan lagi berfokus pada uang yang dihasilkan hari ini saja tapi lebih berkelanjutan dan berkembang. Jika kita perhatikan, omzet abang ojek pangkalan yang tidak memiliki sistem dan *mindset* pelayanan pelanggan, tentu sangat berbeda. Ojek *online* yang ada saat ini merupakan hasil penjualan jasa dengan proses bisnis, sehingga bisa berkembang pesat dan lebih menghasilkan.

Sebagai pelaku bisnis, kita harus fokus pada perkembangan bisnisnya melalui proses peningkatan pelayanan dan kualitas produk. Hal yang menjadi tolok ukurnya adalah *peningkatan pelanggan loyal dan terjadinya pembelian berulang*.

2. Pedagang Itu Mudah Goyah

Pedagang mudah goyah apalagi di tahun awal berdiri karena fokus yang diterapkan hanya mencari keuntungan tanpa memikirkan pengembangan usaha. Sering kali agar cepat untung atau balik modal, pedagang menjual banyak barang yang terkadang tidak ada korelasinya dengan jualan awalnya, intinya yang cepat untung ikut dijual juga. Akibatnya, jadi tidak fokus terhadap pelayanan



pelanggan dan perbaikan lainnya. Bukan hanya itu, karena kurangnya *leadership*, pedagang lebih mudah terpengaruh oleh emosinya, khususnya rasa lelahnya akibat belum ada suatu sistem yang dibangun, sehingga menuntut kehadirannya setiap waktu. Selain itu, tidak adanya pemahaman terhadap *mindset* pelayanan yang baik membuat pedagang lebih stres saat menghadapi komplain pelanggan, sehingga tak jarang, bukannya menyelesaikan masalah tapi justru memperkeruh masalah karena cara penyelesaiannya.

Pedagang juga rentan kehabisan modal karena sikap spekulasi saat mengambil stok barang dengan asumsi akan untung tanpa perhitungan yang matang. Pedagang yang hanya fokus menghasilkan uang tanpa pernah melakukan pengelolaan dan pencatatan keuangan tidak akan menguntungkan pedagang itu sendiri ke depannya.

3. Pedagang Mudah Ditinggalkan

Karena tidak memiliki nilai lebih di mata pelanggan, pedagang lebih mudah dilupakan dan ditinggalkan oleh pelanggan. Selain *benefit* produk yang dijual, pelanggan mencari yang berbeda dari sisi pelayanan, kualitas produk atau dari kemudahan yang ditawarkan. Tanpa itu semua, sudah pasti pelanggan akan beralih ke pelaku bisnis yang mampu memberi lebih dari yang pelanggan butuhkan.



TENTANG PENULIS



Dini Hertita, lahir di Jakarta, tahun 1980 adalah *founder* dari Bisnis Dapoer Ikan Aneka Sambal dan Abon dari Ikan Cakalang & Roa, serta Bisnis Dapoer Catering Mama.

Pengalaman dan pengetahuan terkait pelayanan yang diperoleh selama bekerja diterapkan juga dalam membangun bisnis dan pengamatan bertahun-tahun sehingga tercipta buku ini. Saat ini masih aktif sebagai Portofolio Action Dept. Head di salah satu perusahaan Pay TV swasta di Jakarta.

Dengan pengalaman meng-*handle* pelanggan selama lebih dari 13 tahun, (termasuk pengalaman bekerja di bidang *service* dan penjualan di tempat sebelumnya), dirasa cukup untuk memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan hal yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.



Penulis membawahi Unit **Retention** yang fokus dalam hal mempertahankan pelanggan termasuk *Recovery* dan *Win Our Customer Back*. Membawahi juga Unit **Upselling** dengan fokus peningkatan pendapatan dengan *cross selling, recurring & loyalty* pelanggan, serta *referral* dari pelanggan *eksisting*.

Sebagai praktisi bisnis yang menjalankan bisnisnya dengan menerapkan pelayanan, penulis sudah merasakan sendiri manfaatnya. Oleh karena itu, penulis mencoba berbagi pengalaman dan pengetahuan agar semakin banyak para pelaku bisnis pemula yang terus berkembang dan sukses.

Penulis bisa dihubungi melalui E-mail: dnhertita9@gmail.com, HP: 081315089987, Instagram: @dinigreta.

