SABUK UMKM ST. SERVATIUS

Bagian 3 · Pembeli Datang & Betah

Booklet sesi mingguan · Hari 13–18

Bacaan lanjutan: Ditemukan, dipercaya, dihubungi, dibeli.

Dikerjakan 30–60 menit sehari, dengan angka usahamu sendiri.

Disusun untuk warga & UMKM Paroki St. Servatius.

Edisi 1 · Oktober 2026

Buku ini untuk ditulisi. Boleh difotokopi untuk keperluan internal warga.
Struktur 30 hari mengikuti kebiasaan umum workbook pengembangan usaha;
seluruh isi, contoh, angka, dan lembar kerja disusun sendiri untuk seri Bacaan Sabuk.

Cara Memakai Buku Ini

Buku ini dikerjakan **satu topik sehari**, dengan angka usahamu sendiri. Setiap halaman hari punya bentuk yang sama:

BAGIAN HARI	ISINYA	WAKTU
Masalahnya apa	Gejala yang biasa dirasakan pemilik usaha	3 menit
Angka & konsep	Rumus atau ukuran untuk menilai keadaan usahamu	5 menit
Cek cepat	Empat hal yang bisa langsung kamu centang hari ini	5 menit
Latihan & lembar kerja	Kamu mengisi angka usahamu sendiri, apa adanya	20 menit
Dua pertanyaan jujur	Pertanyaan yang harus dijawab dengan jujur	5 menit
Tindakan 24 jam	Satu langkah kecil yang dikerjakan besok	5 menit

Empat aturan main. (1) **Pakai angka asli.** Kalau belum tahu, tulis “BELUM TAHU” — kolom yang kosong adalah peta masalahmu. (2) **Satu hari satu topik.** Jangan mengejar lima hari sekaligus; materi ini butuh jeda supaya bisa diuji di lapangan. (3) **Boleh terlambat, jangan berhenti.** Kalau hari ke-14 terlewat, lanjutkan besok dari hari ke-14 — tiga puluh hari ini urutan, bukan tanggal. (4) **Setiap hari ada bacaan pendamping** di situs bacaan: **umkm.servatius.id/bacaan**.

Kalau hanya punya 15 menit sehari: kerjakan *Cek cepat* dan *Tindakan 24 jam*. Dua bagian itu yang paling cepat mengubah keadaan.

Usaha Saya Hari Ini

Isi halaman ini **sebelum** membuka Hari 1, dan jangan diubah sampai Hari 30. Ini foto usahamu di titik nol.

IDENTITAS

Nama usaha

Bidang usaha

Mulai usaha tahun

Jumlah orang yang terlibat

ANGKA PEMBUKA (BULAN LALU)

Omzet: Rp

Untung setelah upah saya: Rp

Sisa kas: Rp

Bon/piutang berjalan: Rp

Jam kerja saya per pekan: _____ jam

TIGA HAL YANG PALING MEMBUAT SAYA LELAH

KALAU PERJALANAN INI BERHASIL, APA YANG BERUBAH?

Tanggal mulai

Target selesai

Tanda tangan saya

Peta 30 Hari

Setiap hari selesai, tulis tanggalnya di kotak. Ini satu-satunya laporan kemajuan yang kamu butuhkan.

1 Uang Dapur dan Uang Usah	**2** Catatan Tiga Kolom	**3** Gaji untuk Dirimu Sendir	**4** Untung atau Rugi?	**5** Tutup Kas Sepuluh Menit	**6** Laporan Sebulan Sehalama	**7** Hitung HPP yang Benar	**8** Tetapkan Harga & Titik I	**9** Saat Bahan Naik	**10** Menaikkan Harga
11 Jawab "Kok Mahal?"	**12** Saat Tetangga Menurunkan	**13** Hadir di Peta & Ulasan	**14** Foto & Katalog Satu Kiri	**15** Jualan lewat Pesan	**16** Irama Konten & Iklan Min	**17** Sapaan Tiga Detik & Kelu	**18** Balas Pesan & Hadapi Kel	**19** Tahu Sisa Stok	**20** Harga Beli & Pemasok
21 Kasbon & Piutang	**22** Kapasitas & Titik Macet	**23** Resmi Dulu: NIB & Izin P	**24** Pajak Tenang & Arsip Rap	**25** Bagi Tugas & Bantuan Per	**26** Latih & Panduan	**27** Rapat 15 Menit & Konflik	**28** Usaha Tetap Jalan Tanpa	**29** Upah, Rawat, dan Berpisa	**30** Naik Kelas & Rencana 90

EMPAT TITIK PEMERIKSAAN

HARI	PERTANYAAN	JAWABAN SAYA
7	Angka apa yang sekarang saya tahu, yang pekan lalu tidak?	
14	Pekerjaan apa yang sudah berpindah dari tangan saya ke orang lain?	
22	Kalau saya pergi seminggu hari ini, apa yang masih berantakan?	
30	Apa satu hal terbesar yang berubah di usaha ini — dan pada diri saya?	

BAGIAN PERJALANAN

BAGIAN	HARI	TEMA	SELESAI TANGGAL
1	1–6	Uang Beres	
2	7–12	Harga Benar	
3	13–18	Pembeli Datang & Betah	
4	19–24	Dapur & Berkas Rapi	
5	25–30	Orang & Arah	

Hadir di Peta & Ulasan

Bacaan pendamping: Hadir di Peta: Google Maps & Ulasan — umkm.servatius.id/bacaan/google-maps-ulasan-bintang

MASALAHNYA APA

Orang yang membuka peta sedang ingin membeli — ia cuma belum tahu di mana. Profil di peta adalah etalase yang bekerja 24 jam.

ANGKA & KONSEP

Kunci: nama sama dengan papan, enam foto asli, ulasan dijawab semua. Contoh Bu Nia: 12 pelanggan baru = Rp1.680.000/bulan.

KALAU USAHAMU JASA (BENGKEL, LES, SALON, KLINIK, RESELLER)

Jasa: peta dan ulasan paling menentukan untuk jasa yang dicari mendadak — bengkel, salon, servis panggilan, les.

CEK CEPAT KONDISI USAHA SAYA

- ☐ Profil peta sudah diklaim
- ☐ Nama sama persis dengan papan
- ☐ Minimal enam foto asli
- ☐ Semua ulasan dijawab, termasuk yang jelek

LATIHAN & LEMBAR KERJA

NAMA DI PETA	FOTO TERUNGGAH	ULASAN MASUK	DIBALAS BERAPA	PANGGILAN BARU/PEKAN

DUA PERTANYAAN JUJUR

1. Kalau seseorang mencari usahaku dari HP sekarang, apa yang ia temukan?

2. Berapa pelanggan yang saya temukan tanpa mereka pernah bertemu saya?

Tindakan 24 jam: Klaim profil peta malam ini: nama, titik, jam, nomor, lima foto. Lalu minta ulasan dari lima pelanggan setia.

Foto & Katalog Satu Kiriman

Bacaan pendamping: Katalog Usaha: Satu Kiriman — umkm.servatius.id/bacaan/katalog-usaha-satu-kiriman

MASALAHNYA APA

Pertanyaan yang sama diulang sepuluh kali sehari. Katalog mengubah satu jam menjawab menjadi satu kiriman.

ANGKA & KONSEP

Isi katalog: foto jelas · harga tertulis · isi & ukuran · cara pesan. Contoh Bu Novi: kehilangan 3 calon/pekan jadi 0 (±Rp660.000/bln).

KALAU USAHAMU JASA (BENGKEL, LES, SALON, KLINIK, RESELLER)

Jasa: katalog jasa berisi daftar layanan + durasi + rentang harga (mis. potong 45 menit Rp35.000), bukan foto produk.

CEK CEPAT KONDISI USAHA SAYA

- ☐ Ada katalog (WA Business/album/catatan)
- ☐ Semua produk ada harganya
- ☐ Ada contoh format pesanan
- ☐ Diperbarui saat harga berubah

LATIHAN & LEMBAR KERJA

JUMLAH PRODUK DI KATALOG	DISIMPAN DI	HARGA TERTULIS?	TERAKHIR DIPERBARUI

DUA PERTANYAAN JUJUR

1. Berapa pertanyaan yang sama saya jawab setiap hari, dan berapa nilainya kalau saya berhenti menjawabnya?

2. Apakah katalog saya masih memuat harga lama?

Tindakan 24 jam: Susun katalog 8 produk dalam 30 menit, lalu balas satu pertanyaan dengan: "Ini katalog kami ya Kak."

Jualan lewat Pesan

Bacaan pendamping: Jualan lewat Pesan — umkm.servatius.id/bacaan/jualan-lewat-pesan-sopan-dan-rapi

MASALAHNYA APA

Obrolan adalah toko. Yang membedakan penjual yang ramai dan yang kehilangan pembeli sering cuma kejelasan balasan.

ANGKA & KONSEP

Dua jam balas + template tiga kalimat: sapa → jawab → langkah. Contoh Bu Sisca: 15 dari 30 jadi 24 dari 30.

KALAU USAHAMU JASA (BENGKEL, LES, SALON, KLINIK, RESELLER)

Jasa: pesan masuk sering berupa pertanyaan jadwal. Balas dengan empat baris termasuk jam yang masih tersedia.

CEK CEPAT KONDISI USAHA SAYA

- ☐ Ada dua jam balas yang diumumkan
- ☐ Template balasan tersimpan di HP
- ☐ Tidak ada pesan yang dibaca tanpa jawaban
- ☐ Format pesanan ditulis jelas

LATIHAN & LEMBAR KERJA

JAM BALAS SAYA	TEMPLATE TERSIMPAN DI	PESAN MASUK/PEKAN	YANG JADI PESANAN

DUA PERTANYAAN JUJUR

1. Berapa lama pesan pembeli biasanya saya biarkan? Berapa pelanggan yang hilang karena itu?

2. Apakah balasan saya terdengar seperti mesin atau seperti orang?

Tindakan 24 jam: Tulis lima kalimat balasan siap pakai di catatan HP malam ini.

Irama Konten & Iklan Mini

> **Bacaan pendamping:** Konten Seminggu Sekali Jadi — umkm.servatius.id/bacaan/konten-mingguan

MASALAHNYA APA

Masalah konten bukan ide, tapi jadwal. Empat jenis konten yang diputar terus mengalahkan ide brilian sebulan sekali.

ANGKA & KONSEP

Produk · proses · bukti · cerita. Ritual 20 menit Minggu sore. Iklan mini mulai Rp30.000 — yang diukur: dilihat & chat.

KALAU USAHAMU JASA (BENGKEL, LES, SALON, KLINIK, RESELLER)

Jasa: konten mingguan = hasil sebelum-sesudah, satu tips perawatan, dan jadwal kosong pekan itu.

CEK CEPAT KONDISI USAHA SAYA

- ☐ Tiga hari posting sudah ditetapkan
- ☐ Bahan dikumpulkan sekali (20 menit)
- ☐ Ada cadangan konten satu sesi
- ☐ Kalau beriklan: ada tanggal berakhir dan anggaran tetap

LATIHAN & LEMBAR KERJA

HARI POSTING	SLOT MENYIAPKAN	KONTEN BULAN LALU	CHAT YANG MASUK	PESANAN DARI KONTEN

DUA PERTANYAAN JUJUR

1. Lebih sering mana: saya sibuk mencari ide konten, atau sibuk melayani pembeli yang datang karena konten?

2. Kalau saya beriklan Rp30.000 besok, produk mana yang saya tawarkan?

Tindakan 24 jam: Tetapkan tiga hari posting dan siapkan empat bahan konten minggu ini dalam satu duduk 20 menit.

Sapaan Tiga Detik & Keluhan

Bacaan pendamping: Tiga Detik Pertama — umkm.servatius.id/bacaan/tiga-detik-pertama-sapaan-yang-membuat-pembeli-betah

MASALAHNYA APA

Pembeli memutuskan betah atau tidak dalam hitungan detik — dan kalimat terakhirnya yang paling diingat.

ANGKA & KONSEP

Satu kalimat sapaan tetap + satu kalimat pamit. Contoh Bu Yuli: kembali dari 6 ke 13 orang = ±Rp350.000/bulan.

KALAU USAHAMU JASA (BENGKEL, LES, SALON, KLINIK, RESELLER)

Jasa: tiga detik pertama menentukan pelanggan mau duduk atau pergi — sapaan, kejelasan layanan, dan berapa lama.

CEK CEPAT KONDISI USAHA SAYA

- ☐ Ada satu kalimat sapaan tetap
- ☐ Pekerjaan dihentikan sejenak saat menyapa
- ☐ Yang tidak jadi beli tetap diucapkan terima kasih
- ☐ Keluhan ditangani sebelum dibela

LATIHAN & LEMBAR KERJA

KALIMAT SAPAAN SAYA	KALIMAT PAMIT SAYA	YANG MAMPIR/HARI	YANG KEMBALI SEBULAN

DUA PERTANYAAN JUJUR

1. Apakah sapaan saya berubah-ubah setiap hari, atau satu kalimat yang orang ingat?

2. Keluhan terakhir: saya mendengar, atau langsung membela diri?

Tindakan 24 jam: Pakai satu kalimat sapaan tetap sepanjang pekan ini dan catat berapa yang kembali.

Balas Pesan & Hadapi Keluhan

Bacaan pendamping: Membalas Pesan Pembeli — umkm.servatius.id/bacaan/membalas-pesan-pembeli-dengan-cepat-dan-ramah

MASALAHNYA APA

Sembilan dari sepuluh yang tidak puas tidak pernah mengeluh — mereka cuma tidak kembali. Yang mengeluh sedang membuka pintu.

ANGKA & KONSEP

Protokol TENANG: dengar · empati · solusi dua pilihan · cek ulang. Contoh Bu Novi: biaya Rp25.000 → ±Rp450.000 berjalan.

KALAU USAHAMU JASA (BENGKEL, LES, SALON, KLINIK, RESELLER)

Jasa: keluhan paling sering soal waktu, bukan hasil. Jawab dengan permintaan maaf, bukti pekerjaan, dan ganti rugi yang jelas.

CEK CEPAT KONDISI USAHA SAYA

- ☐ Permintaan maaf diucapkan sebelum penjelasan
- ☐ Pembeli ditawari dua pilihan
- ☐ Ada tindak lanjut 1–2 hari kemudian
- ☐ Keluhan dicatat supaya tidak terulang

LATIHAN & LEMBAR KERJA

KELUHAN TERAKHIR	BIAYA PENYELESAIAN	PEMBELI BELANJA LAGI?	PERBAIKAN YANG DILAKUKAN

DUA PERTANYAAN JUJUR

1. Apakah saya lebih sering ingin menang debat atau menang pelanggan?

2. Keluhan apa yang berulang dan belum pernah saya catat penyebabnya?

Tindakan 24 jam: Catat keluhan terakhir di satu lembar, lengkap dengan langkah dan biaya penyelesaiannya.

2 Borang Siap Pakai

Boleh difotokopi. Dipakai berulang setiap minggu/bulan — bukan sekali saja.

B07 · Kartu Jam Balas & Balasan Baku

Kolom: Jam balas · Lima kalimat siap salin

JAM BALAS	LIMA KALIMAT SIAP SALIN

B10 · Kartu Retur & Keluhan

Kolom: Tanggal · Pembeli · Keluhan · Langkah (dengar/empati/solusi/cek) · Biaya · Perbaikan

TANGGAL	PEMBELI	KELUHAN	LANGKAH (DENGAR/EMPATI/SOLUSI/CEK)	BIAYA	PERBAIKAN

Yang Sudah Berubah

Buka kembali halaman **Titik Nol**. Bandingkan dengan keadaan hari ini: omzet, untung setelah upah, sisa kas, jam kerja.

KEADAAN	SATU TINDAKAN YANG PALING BERDAMPAK
Omzet: titik nol → sekarang	
Untung setelah upah	
Sisa kas	**YANG MAU SAYA KERJAKAN 90 HARI KE DEPAN**
Jam kerja per pekan	

Langkah berikutnya: jalur baca lengkap ada di **umkm.servatius.id/bacaan/rangkaian** — 8 jalur, 58 bacaan bertaraf referensi. Pilih satu jalur yang paling belum beres, kerjakan berurutan.