



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

**Customer Service Training and Quality Support
(2 Days Training)**



**ANALISA DATA &
FORECASTING BIDANG
NIAGA**

GAMBARAN UMUM



Analisa data memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan bisnis niaga karena membantu organisasi memahami kondisi pasar, perilaku pelanggan, dan kinerja operasional secara menyeluruh. Dengan analisa data, perusahaan dapat mengambil keputusan berbasis fakta (data-driven decision making) yang lebih akurat, cepat, dan relevan terhadap dinamika pasar.

Peran utama analisa data dalam bidang niaga antara lain:

1. Memetakan Tren Penjualan & Permintaan

- Mengidentifikasi pola historis penjualan, musim puncak (peak season), dan faktor-faktor yang memengaruhi permintaan.

2. Mengoptimalkan Perencanaan & Stok

- Membantu merencanakan pengadaan barang dan distribusi agar sesuai dengan proyeksi kebutuhan pasar, mengurangi kelebihan atau kekurangan stok.

GAMBARAN UMUM



- Mengukur Kinerja Bisnis
 - Memberikan gambaran tentang pencapaian target penjualan, kontribusi tiap produk atau wilayah, serta efektivitas strategi niaga yang diterapkan.
- Mengidentifikasi Peluang Pasar Baru
 - Melalui analisa perilaku pelanggan dan data pasar, perusahaan dapat menemukan potensi segmen baru atau daerah yang belum tergarap optimal.
- Mengurangi Risiko dan Ketidakpastian
 - Dengan forecasting yang tepat, perusahaan dapat meminimalkan risiko kerugian akibat fluktuasi pasar atau perubahan tren konsumen.
- Mendukung Pengambilan Keputusan Strategis
 - Data yang diolah menjadi insight dapat digunakan untuk penetapan harga, strategi promosi, pengembangan produk, dan perluasan pasar.



TUJUAN PELATIHAN

1. **Meningkatkan Pemahaman Dasar Analisa Data** : Membekali peserta dengan konsep dasar analisa data yang relevan dengan aktivitas niaga, termasuk jenis data, sumber data, dan cara mengolahnya.
2. **Menguasai Teknik Forecasting** : Memberikan keterampilan dalam menggunakan metode forecasting (kualitatif & kuantitatif) untuk memprediksi permintaan, penjualan, dan tren pasar.
3. **Mendukung Keputusan Bisnis yang Lebih Akurat** : Melatih peserta untuk menginterpretasikan data menjadi insight strategis yang dapat digunakan untuk perencanaan, pengadaan, distribusi, dan strategi penjualan.
4. **Mengoptimalkan Pengelolaan Stok dan Sumber Daya** : Mengajarkan cara memanfaatkan analisa data untuk meminimalkan risiko kelebihan atau kekurangan stok serta mendukung efisiensi operasional.
5. **Mengembangkan Kemampuan Analisis Berbasis Data** : Membiasakan peserta mengambil keputusan dengan pendekatan data-driven decision making dalam aktivitas niaga sehari-hari.
6. **Meningkatkan Daya Saing Perusahaan** : Mengarahkan peserta untuk menggunakan hasil forecasting sebagai dasar penyusunan strategi bisnis yang adaptif terhadap dinamika pasar.

METODE PELATIHAN

1. Pemaparan Materi (Lecturing)

- Penyampaian konsep dasar analisa data dan forecasting secara sistematis.
- Penjelasan teori, kerangka kerja, dan metode yang relevan dengan praktik niaga.

2. Diskusi Interaktif

- Tanya jawab untuk menggali pengalaman peserta terkait analisa data dalam pekerjaannya.
- Membahas tantangan nyata yang dihadapi di lapangan.

3. Studi Kasus (Case Study)

- Analisis data historis niaga (penjualan, permintaan, distribusi) untuk mengidentifikasi pola.
- Simulasi pengambilan keputusan berbasis data.



METODE PELATIHAN

4. Latihan Praktis (Hands-on Practice)

- Menggunakan tools sederhana (Excel, Power BI, atau software lain yang relevan).
- Membuat forecasting jangka pendek atau menengah dengan data contoh.

5. Role Play / Group Exercise

- Peserta bekerja dalam kelompok untuk membuat prediksi dan menyajikan rekomendasi strategi niaga.
- Diskusi hasil antar kelompok untuk saling bertukar perspektif.

6. Penyusunan Action Plan

- Setiap peserta merumuskan langkah penerapan hasil pelatihan di unit kerjanya masing-masing.

7. Evaluasi & Umpan Balik

- Kuesioner evaluasi untuk mengukur pemahaman peserta.
- Sesi refleksi untuk mengidentifikasi area perbaikan.





Manfaat pelatihan bagi Organisasi

1. Pengambilan Keputusan Lebih Tepat dan Cepat

- Data yang dianalisis secara sistematis membantu manajemen membuat keputusan strategis yang berbasis fakta, bukan asumsi.

2. Peningkatan Efisiensi Operasional

- Forecasting yang akurat memungkinkan organisasi mengoptimalkan persediaan, distribusi, dan penggunaan sumber daya sehingga meminimalkan pemborosan.

3. Peningkatan Akurasi Perencanaan Bisnis

- Dengan proyeksi permintaan dan penjualan yang lebih baik, organisasi dapat menyusun rencana produksi, pengadaan, dan pemasaran yang lebih realistis.

4. Pengurangan Risiko dan Kerugian

- Prediksi berbasis data membantu perusahaan mengantisipasi fluktuasi pasar, tren musiman, dan perubahan perilaku konsumen sehingga risiko dapat diminimalkan.

5. Meningkatkan Daya Saing di Pasar

- Organisasi yang mampu menganalisis data dengan baik dapat lebih cepat merespons peluang pasar dan ancaman kompetitif.

6. Penguatan Budaya Data-Driven

- Pelatihan ini mendorong budaya kerja yang mengutamakan penggunaan data sebagai dasar pengambilan keputusan di semua lini bisnis niaga.



Manfaat pelatihan bagi individu

1. Meningkatkan Kompetensi Profesional

- Peserta memperoleh keterampilan analisa data dan forecasting yang dapat diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari, meningkatkan keahlian dan nilai tambah pribadi.

2. Mendukung Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik

- Individu mampu memahami data, menginterpretasikan pola, serta membuat rekomendasi strategis yang lebih akurat.

3. Meningkatkan Efisiensi Kerja

- Dengan memahami teknik analisa data, peserta dapat menyelesaikan tugas perencanaan, pelaporan, dan pengawasan dengan lebih cepat dan efektif.

4. Meningkatkan Kemampuan Beradaptasi terhadap Perubahan Pasar

- Peserta menjadi lebih peka terhadap tren dan dinamika pasar, sehingga dapat menyesuaikan strategi kerja dengan cepat.

5. Memperluas Wawasan & Peluang Karier

- Keterampilan ini banyak dibutuhkan di berbagai industri niaga, sehingga meningkatkan peluang pengembangan karier dan promosi jabatan.

6. Membangun Pola Pikir Data-Driven

- Membiasakan peserta berpikir berbasis data dalam pengambilan keputusan, bukan hanya berdasarkan intuisi atau pengalaman semata.



Siapa saja yang mengikuti pelatihan ini?

- Manajer Niaga / Sales Manager
- Manajer Pemasaran
- Manajer Perencanaan Bisnis
- Staf Perencanaan Niaga
- Staf Supply Chain atau Inventory Control
- Data Analyst / Business Analyst
- Supervisor atau calon manajer

Peserta umumnya memiliki latar belakang di bidang bisnis, pemasaran, ekonomi, keuangan, atau manajemen operasional, dengan pengalaman kerja minimal 1–3 tahun, sehingga mampu memahami konsep dasar bisnis sekaligus mengaplikasikan teknik analisa data dan forecasting secara praktis di unit kerjanya.

LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Pendahuluan & Orientasi

- Gambaran umum peran analisa data dalam bisnis niaga.
- Tujuan dan manfaat forecasting bagi perencanaan penjualan, distribusi, dan strategi bisnis.
- Tren terbaru dalam data-driven decision making di bidang niaga

Module 2 : Dasar-Dasar Analisa Data

- Jenis data dalam konteks niaga: penjualan, pelanggan, pasar, kompetitor.
- Konsep dasar: data kuantitatif vs kualitatif.
- Sumber data (internal & eksternal).
- Teknik pembersihan dan validasi data.

Module 3 : Pengenalan Forecasting

- Apa itu forecasting?
- Jenis-jenis forecasting: jangka pendek, menengah, panjang.
- Aplikasi forecasting di bidang niaga: perencanaan permintaan, stok, harga, dan penjualan.

Module 4 : Metode Analisis & Forecasting

- Metode deskriptif: tren historis, seasonal pattern, moving average.
- Metode kuantitatif: regresi, time series, exponential smoothing.
- Metode kualitatif: Delphi method, expert judgment, market intelligence.
- Penggunaan software dan tools (Excel, SPSS, Power BI, atau lainnya).



MODULES

Module 5 : Interpretasi Hasil Analisa

- Membaca pola dan tren dari data.
- Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab perubahan permintaan atau penjualan.
- Menyajikan hasil analisa dalam bentuk yang mudah dipahami (dashboard, grafik, laporan).

Module 6 : . Aplikasi Forecasting dalam Bidang Niaga

- Forecasting permintaan pelanggan.
- Perencanaan produksi dan stok berbasis prediksi.
- Estimasi pendapatan & penjualan.
- Analisa risiko dan skenario "what-if"

Module 7 : Studi Kasus & Latihan Praktis

- Studi kasus forecasting penjualan produk niaga.
- Latihan membuat model sederhana (menggunakan data historis).
- Diskusi kelompok: rekomendasi strategi berdasarkan hasil forecasting.



MODULES

Module 8 : Tindak Lanjut & Action Plan

- Penyusunan rencana penerapan forecasting di unit masing-masing.
- Indikator keberhasilan implementasi analisa data dan forecasting.
- Rencana monitoring dan evaluasi berkala.

Module 9 : Penutup & Evaluasi

- Review materi utama.
- Tanya jawab dan umpan balik peserta.
- Evaluasi pelatihan.



PROGRAMME DETAILS



Duration & Format:
2 Days x 8 Hours



Programme Fee:

Ask Our Customer
Service



Programme Starts:

Coming Soon



CERTIFICATE

Upon successful completion of the programme, participants will be awarded a digital Certificate of Completion by Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) and Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)



SERTIFIKAT PELATIHAN

PD/2024/070524/004

DIBERIKAN KEPADA

Muhammad Alfaro

Telah Menyelesaikan Pelatihan Diselenggarakan Oleh
Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) bersama
Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)

Customer Relationship Management (CRM)

Rudyanto H.P Manullang, Ph.D, M.P.H

Founder JICSI

ABOUT JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Jakarta International Contact Center Institute adalah suatu lembaga pelatihan dan pengadaan sumber daya manusia yang berfokus pada customer service professional dan lembaga survey kepuasan pelanggan.

Kami berorientasi pada pelanggan dimana kepuasan pelanggan adalah tujuan keberadaan kami. Kami hadir untuk pelanggan. Adapapun JICSI berdiri secara legal pada Januari tahun 2021.

Professional Training

JICSI telah melatih lebih dari 2300 peserta dan telah bekerja di berbagai perusahaan dengan keahlian mereka yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

Recruitment Agency

Sebelum JICSI mengirimkan tenaga yang terampil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan, JICSI benar- benar telah melakukan pelatihan, pembinaan dan telah lolos seleksi test yang dilakukan oleh Rumah Karir JICSI

Survey Customer Satisfaction

JICSI memiliki Survei kepuasan pelanggan sebagai alat berharga yang dapat membantu bisnis untuk menemukan tingkat kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Core Value



Respect.

Kami selalu menghargai perbedaan setiap orang dan mengajak pelanggan kami untuk selalu berpartisipasi untuk memberikan masukan demi meningkatnya kualitas layanan yang akan kami berikan kepada pelanggan kami.



Honesty.

Kami selalu menjunjung akan kebenaran dalam semua situasi dan selalu mengedepankan profesionalisme yang kami miliki.



Trust.

Kami percaya kepada orang lain dan menjaga kepercayaan yang diberikan kepada kami.



Integrity.

Kami melakukan apa yang kami katakan.



Our Service.

Customer Service Training
Manpower & Recruitment Customer Service Agency
Customer Satisfaction Survey

TESTIMONI



PT Indosat Ooredoo

Training Data Visualization

[Lihat Video >>](#)



PT Indosat Ooredoo

Training Certified Contact Center Manager (CCCM)

[Lihat Video >>](#)



PT Freeport Indonesia

Training Customer Service Professional HR Call Center

[Lihat Video >>](#)



OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

[Lihat Video >>](#)

MESSAGE FROM FOUNDER

Rudy HP Manullang ,Ph.D
Founder JICSI



Menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan adalah bagian penting untuk sukses dalam dunia bisnis. Ikatan pelanggan yang kuat dibangun dan dipelihara melalui komunikasi yang baik. Ini karena membantu pelanggan dan perusahaan membangun kepercayaan satu sama lain.

Ketika seorang customer service berbicara dengan pelanggan secara langsung, jujur, dan terbuka, customer service tersebut telah menunjukkan bahwa Anda menghargai waktu pelanggan dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini dapat membantu membangun hubungan yang baik, yang dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan setia dan lebih banyak bisnis yang berulang.

Dengan aktive listening dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan membantu bisnis Anda mempertahankan pelanggan setia, menghasilkan lebih banyak uang, dan mendapatkan nama baik di pasar. Mendengarkan secara aktif adalah bagian penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Menurut Center for Creative Leadership, pemimpin yang andal dalam skill active listening cenderung mudah mendapat kepercayaan dan hormat dari bawahannya. Oleh sebab itu, keterampilan mendengar aktif patut Anda kembangkan demi menunjang rutinitas di lingkungan kerja dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan

Pelanggan cenderung nyaman berbicara dengan orang yang memang mendengarkan cerita mereka, ini termasuk kebutuhan dan masalah yang tengah dialami. Pendengar yang aktif terbiasa mendengarkan hingga tuntas dan memahami konteks pembicaraan. Barulah mengambil kesimpulan berdasarkan apa yang telah dipahami. Melalui kebiasaan ini, pelanggan jadi betah dan nyaman berbicara mengenai keluhan kesah.

The collage features a wide array of logos from various sectors:

- Telecommunications & Internet:** ProDigi, Telkom Akses, Indosat Ooredoo Hutchison, Telkomsel, Proton, and others.
- Banking & Finance:** BCA, Bank BRI, Bank Mandiri, BNI, PT Freeport Indonesia, and others.
- Retail & Consumer Goods:** Uniqlo, Indomaret, Alfamart, and others.
- Energy & Utilities:** Pertamina, PLN, and others.
- Transportation & Logistics:** Garuda Indonesia, Lion Air, and others.
- Healthcare & Pharmaceuticals:** Syngenta, Herbalife Nutrition, and others.
- Education & Technology:** Proton, and others.
- Government & Public Institutions:** Various logos of Indonesian government departments and public institutions.

The logos are arranged in a dense, overlapping manner, with a map of Indonesia in the background, highlighting the country's diverse and growing market.



**Jakarta International
Customer Service Institute**

Persyaratan

- Semua tingkat akademik diperbolehkan
- Pengalaman kerja
- Koneksi internet yang stabil (untuk peserta online)

Silahkan kirim berkas dokumen ke
email: **marketing@jicsi.co.id**

LOKASI

Kantor 1

JI Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan
Citragran Cibubur

Kantor 2

JI Jatayu IV C Komplek Taman Harapan
Indah Blok P No 11 Jelambar Baru Grogol
Jakarta Barat

HUBUNGI KAMI

P: (021) 566 806 1

M: 0858-833-833-83

E: marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

