

---

## PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* PADA PT BERKAH SINAR KUSUMA SURABAYA

Anton Eko Yulianto<sup>1</sup>, In'am Widiarma<sup>2</sup>, Tegowati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya

E-mail : [antonekoyulianto@stiesia.ac.id](mailto:antonekoyulianto@stiesia.ac.id)

---

### Abstract

The aim of community service is carried out through training and mentoring activities for the implementation of Excellent Service at PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya to further improve the quality of excellent service for customers at the company. The company here will be introduced to how to implement Excellent Service in serving customers in the company. Method of implementing activities through training and application of the six elements of Excellent Service, namely: Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance and Accountability. The results of this activity show that there are still many observations regarding the 6 elements above that this company must improve and to further improve the quality of employees in serving customers.

**Keywords:** Company, Six Elements, Excellent Service, Customer

---

### Abstrak

Tujuan pengabdian masyarakat yang dilakukan melalui kegiatan pelatihan dan pendampingan untuk penerapan *Excellent Service* pada PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) pada *customer* di perusahaan tersebut. Perusahaan disini akan diperkenalkan bagaimana langkah penerapan *Excellent Service* dalam melayani konsumen di perusahaan. Metode pelaksanaan kegiatan melalui pelatihan dan penerapan enam unsur *Service Excellent* yaitu: *Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance* dan *Accountability*. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan masih banyak pengamatan terhadap 6 unsur diatas yang harus dibenahi perusahaan ini dan untuk lebih meningkatkan kualitas pegawai dalam melayani *customer*.

**Kata Kunci:** Perusahaan, Enam Unsur, *Excellent Service*, *Customer*

Submitted: 2024-05-23	Revised: 2024-05-27	Accepted: 2024-06-03
-----------------------	---------------------	----------------------

### Pendahuluan

*Service Excellent* adalah dua kata dalam Bahasa Inggris yaitu "Service" dan "Excellent". *Service* memiliki arti pelayanan, jasa, atau tugas, sementara *Excellent* memiliki arti terbaik atau unggul. Jadi, *service excellent* adalah suatu upaya dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, agar mampu menciptakan kepuasan yang optimal bagi pelanggan itu sendiri.

Selain itu, *service excellent* adalah sebuah pelayanan prima yang bisa diterapkan dalam semua jenis usaha, baik itu yang menjual produk maupun jasa, juga untuk diterapkan di lingkungan korporat. Persaingan bisnis yang begitu ketat seperti sekarang ini, menjadikan *service excellent* harus dilakukan dengan maksimal, agar menjadi pembeda dengan bisnis pesaing.

Untuk mencapai sebuah *service excellent*, ternyata tidak semudah membalikan telapak tangan. Suatu perusahaan atau bisnis harus mengadakan pelatihan untuk menciptakan pelayanan prima yang terbaik. Beberapa elemen yang akan dipelajari seperti keamanan, kenyamanan, proses, kualitas, kuantitas, hingga kepuasan. *Service excellent* merupakan tingkat pelayanan yang menjadi incaran atau berusaha diterapkan banyak perusahaan untuk mencapai respon terbaik dari pelanggan.

### **Tujuan Penerapan *Service Excellent***

Penerapan *service excellent* tentunya dilakukan untuk memenuhi tujuan tertentu, yaitu:

1. Memenuhi target yang harus dicapai suatu organisasi atau usaha untuk menghasilkan pelayanan jasa yang optimal. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan layanan di atas harapan target.
2. Membangun rasa kepercayaan dan kepuasan dari pelanggan atau target pelayanan. Kepercayaan dan kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat menjadikan mereka sebagai pelanggan setia yang menggunakan kembali jasa kita ketika mereka membutuhkannya.
3. Menghindari adanya tuntutan-tuntutan yang mungkin terjadi di kemudian hari. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin kecil juga kemungkinan muncul tuntutan karena citra penyedia jasa akan meningkat. Bahkan, pelanggan yang puas justru lebih mungkin merekomendasikan penyedia jasa tersebut pada orang lain.

### **Manfaatnya bagi Perusahaan**

Perusahaan yang menerapkan *service excellent* tentunya akan meningkatkan kinerja perusahaannya. Penerapan pelayanan prima ini bukan hanya untuk menarik banyak konsumen, tetapi juga untuk bekal bagi para karyawannya dalam penguasaan yang baik tentang produk atau jasa yang ditawarkan. Adapun manfaat *service excellent* adalah sebagai berikut:

- Manfaat bagi perusahaan yang menjual produk, penerapan *service excellent* berperan penting untuk peningkatan penjualan. Konsumen akan merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan, sehingga mereka cenderung lebih loyal kepada perusahaan.
- Manfaat bagi perusahaan yang menjual jasa, menerapkan *service excellent* di perusahaan jasa dapat meningkatkan value di hadapan konsumen yang potensial serta dapat meningkatkan citra perusahaan di mata publik dan konsumen.

Agar karyawan memahami dengan penuh mengenai *service excellent*, maka biasanya mereka akan mengikuti *training service excellent*. *Training* pelayanan prima ini akan mengajarkan mereka tentang penerapan pelayanan prima dengan gabungan elemen-elemen dasar, mulai dari biaya, keamanan hingga kualitas dan kepuasan. Karyawan juga akan diajarkan bagaimana cara untuk bersikap wajar, namun tetap harus ramah dan disukai oleh orang yang sedang dilayani. Selain itu, karyawanpun diajarkan tentang bagaimana cara mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan akan diajarkan juga bagaimana melihat sikap pelanggan dari gesture, bahasa yang digunakan, hingga secara lebih dalam mengenai seluk beluk psikologis yang sedang dialami pelanggan atau klien

### **Aspek Penerapan *Service Excellent***

Berikut adalah berbagai aspek atau dimensi yang mempengaruhi *service excellence* menurut Vincent Gaspers:

- Ketetapan waktu pelayanan berdasarkan waktu tunggu dan proses pembuatan.
- Kualitas pelayanan berdasarkan akurasi atau ketepatan pelayanan.
- Kualitas pelayanan berdasarkan kesopanan dan keramah tamahan pelaku bisnis.
- Kualitas pelayanan berdasarkan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- Kualitas pelayanan berdasarkan jumlah petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- Kualitas pelayanan berdasarkan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk lainnya yang memandu pelanggan.
- Kualitas pelayanan berdasarkan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lainnya.

### **Unsur-unsur *Service Excellence***

Setelah aspek penerapan, ada juga unsur atau faktor dalam *Service Excellent* yang disingkat menjadi A6 menurut Barata, yaitu:

- *Attitude* (Sikap)  
Unsur pertama adalah *attitude* (sikap), yaitu perilaku yang perlu ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap ini meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, serta menghargai.
- *Attention* (Perhatian)  
Unsur selanjutnya adalah *attention* atau perhatian, *attitude* (sikap), yaitu perilaku yang perlu ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap ini meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, serta menghargai.
- *Action* (Tindakan)  
*Action* berarti berbagai kegiatan atau perilaku nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan yang tepat kepada pelanggan. Hal ini meliputi pencatatan setiap pesanan pelanggan, pencatatan kebutuhan pelanggan, menegaskan kebutuhan pelanggan, hingga mewujudkan kebutuhan pelanggan dan berterima kasih atas kedatangannya.
- *Ability* (Kemampuan)  
Unsur *service excellent* berikutnya adalah *ability* (kemampuan), yang berarti keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menunjang atau menunjukkan program *service excellent* di bidang tersebut. *Ability* juga meliputi komunikasi yang efektif, pengembangan motivasi dan *public relation* untuk membina hubungan yang baik dengan pelanggan ataupun perusahaan.
- *Appearance* (Penampilan)  
*Appearance* atau penampilan merupakan salah satu unsur yang membentuk suatu pelayanan prima. Penampilan yang baik dapat bersifat fisik ataupun non fisik dan hal ini merefleksikan kepercayaan diri serta kredibilitas dari pihak pemberi jasa.
- *Accountability* (Tanggung jawab)  
Unsur terakhir adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan pemberi jasa kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian agar terhindar dari kerugian atau meminimalisasi kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya dipandang perlu mengadakan kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Penerapan *Service Excellent* dengan mengandeng Tenaga *Team Trainer* dari STIESIA Surabaya yaitu: Anton Eko Yulianto, S.E.M.M., In'am Widiarma B.B.A, M.B.A., dan Tegowati S.E., M.M.

### **Metode**

Kegiatan Pelatihan dan pendampingan Penerapan *Service Excelent* untuk pegawai pada PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya berlangsung dari tanggal 4 Mei 2024 sampai dengan tanggal 25 Mei 2024. Adapun metode pelaksanaan kegiatan meliputi sebagai berikut:

- Tahap Persiapan, melakukan analisa kebutuhan training (*Training Needs Analysis*) dan mengumpulkan data *key performance* indikator peserta pelatihan
- Pelaksanaan Pelatihan, kegiatan penyampaian teori dan praktek dengan diawali *pretest* dan *post test*
- Pendampingan, melakukan evaluasi dan menyusun pelaporan meliputi kegiatan evaluasi keberhasilan pelatihan dan dan *report*.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

## Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Penerapan *Service Excelent* untuk pegawai PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya terdiri dari 2 Kegiatan Pokok yaitu

### A. Persiapan Penyuluhan dan Pendampingan

Sebelum kegiatan Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. melakukan persiapan Penyuluhan kegiatan ini yang dibantu oleh Team yang terdiri atas: In'am Widiarma B.B.A., M.B.A. dan Tegowati S.E., M.M. Team ini melakukan Pendataan dan analisis Audience Peserta penyuluhan dari pegawai PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya

### B. Kegiatan Penyuluhan

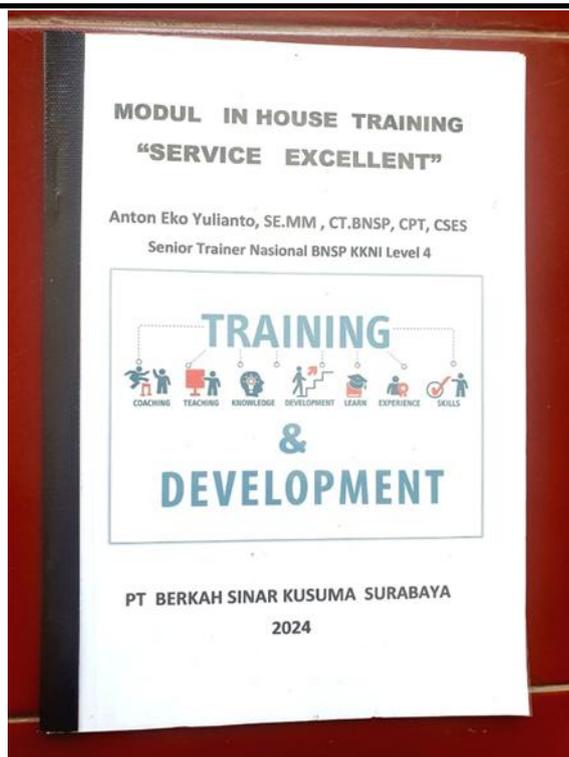
Kegiatan Penyuluhan ini dilaksanakan di ruang kantor PT Berkah Sinar Kusuma Jalan Laksda M.Nasir 29, Blok G-21 Tanjung Perak Surabaya pada tanggal 4 Mei 2024. Kegiatan berlangsung dari pukul 16.00 sampai dengan pukul 20.00 diselingi break sholat Magrib dengan urutan acara:

- Materi sesi 1 - Dasar Dasar *Service Excellent*
- *Break Sholat / coffe break*
- Materi sesi 2 - Praktek Penerapan *Service Excellent*

Jumlah peserta yang mengikuti Kegiatan ini adalah 10 orang dengan perincian:

- 1 orang Kabag Operasional
- 3 orang Admin
- 6 orang tenaga operasional dan marketing

Dalam kegiatan ini peserta diberikan materi dasar-dasar *Service Excellent* yang kemudian disusul penerapannya pada PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya. Materi penyuluhan disampaikan di ruangan rapat PT Berkah Sinar Kusuma. Metode yang dipakai adalah penerapan dari semua tahapan proses *Service Excellent* yang ada dalam buku modul In House Training Penerapan *Service Excellent* pada PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya.



**Gambar 2. Buku Modul Pelatihan Service Excellent pada PT Berkah Sinar Kusuma Surabaya**

### C. Monitoring

Monitoring dilaksanakan selama 2 minggu lebih yaitu pada tanggal 10 Mei 2024 – 27 Mei 2024. Disini Direktur PT Berkah Sinar Utama melakukan pemantauan yang telah dibahas di materi penerapan *Service Excellent* dan melakukan kontrol aktivitas penanganan *Service Excellent* pegawai yang melayani *customer* melalui Form Monitoring yang telah diberikan oleh *Team Trainer* dengan terus berkoordinasi dengan Bapak Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. menggunakan sosial media chat *whatsApp* pada *mobile phone*.



**Gambar 3. Suasana Pelatihan Service Excellent di Kantor PT. Berkah Sinar Kusuma Surabaya**

**D. Evaluasi**

Kemudian pada tanggal 27 Mei 2024 diadakan evaluasi antara Team Trainer Program bersama Direktur PT Berkah Sinar Kusuma Bpk. Ir. Dwinarno, W.J., M.M. terhadap pelaksanaan Kegiatan dan didapatkan hasil sebagai berikut:

**1. Unsur *Attitude***

Pada saat pelatihan sudah dijelaskan bahwa *attitude* (sikap), yaitu perilaku yang perlu ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap ini meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, serta menghargai. Hasil Monitoring yang dilakukan menunjukkan bahwa semua perbaikan sikap dari pegawai yang mengikuti *training* dalam melayani customer dengan prima. Hasil Penilaian rata2 untuk unsur sikap terhadap peserta pelatihan selama monitoring untuk unsur sikap mencapai nilai rata rata 85. Penilaian dilakukan oleh Direktur PT Berkah Sinar Utama berdasarkan form yang diberikan oleh Team Trainer

**2. Unsur *Attention***

Unsur kedua adalah *Attention*, yaitu perilaku yang perlu ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap ini meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, serta menghargai. Hasil Penilaian rata2 untuk unsur Sikap terhadap peserta pelatihan selama monitoring untuk unsur sikap mencapai nilai rata rata 80. Penilaian dilakukan oleh Direktur PT Berkah Sinar Utama berdasarkan form yang diberikan oleh *Team Trainer*.

**3. Unsur *Action***

Pada saat pelatihan sudah dijelaskan unsur *Action* berarti berbagai kegiatan atau perilaku nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan yang tepat kepada pelanggan. Hal ini meliputi pencatatan setiap pesanan pelanggan, pencatatan kebutuhan pelanggan, menegaskan kebutuhan pelanggan, hingga mewujudkan kebutuhan pelanggan dan berterima kasih atas kedatangannya. Hasil Penilaian rata-rata untuk unsur Sikap terhadap peserta pelatihan selama monitoring untuk unsur sikap mencapai nilai rata rata 68. Skor ini merupakan rata-rata terendah dari semua unsur yang dinilai. Penilaian dilakukan oleh direktur PT Berkah Sinar Utama berdasarkan form yang diberikan oleh Team Trainer

**4. Unsur *Ability***

Unsur *service excellent* berikutnya adalah *ability* (kemampuan), yang berarti keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menunjang atau menunjukkan program *service excellent* di bidang tersebut. *Ability* juga meliputi komunikasi yang efektif, pengembangan motivasi dan public relation untuk membina hubungan yang baik dengan pelanggan ataupun perusahaan. Hasil Penilaian rata-rata untuk unsur Sikap terhadap peserta pelatihan selama monitoring untuk unsur sikap mencapai nilai rata rata 74. Penilaian dilakukan oleh direktur PT Berkah Sinar Utama berdasarkan form yang diberikan oleh Team Trainer

**5. Unsur *Appearance* (Penampilan)**

*Appearance* atau penampilan merupakan salah satu unsur yang membentuk suatu pelayanan prima. Penampilan yang baik dapat bersifat fisik ataupun non fisik dan hal ini merefleksikan kepercayaan diri serta kredibilitas dari pihak pemberi jasa. Hasil Penilaian rata-rata untuk unsur Sikap terhadap peserta pelatihan selama monitoring untuk unsur sikap mencapai nilai rata rata 88. Skor ini merupakan rata-rata tertinggi dari semua unsur yang dinilai. Penilaian dilakukan oleh Direktur PT Berkah Sinar Utama berdasarkan form yang diberikan oleh *Team Trainer*.

**6. Unsur *Accountability* (Tanggung jawab)**

Unsur terakhir adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan pemberi jasa kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian agar terhindar dari kerugian

atau meminimalisasi kerugian dan ketidakpuasan pelanggan. Hasil Penilaian rata-rata untuk unsur Tanggung Jawab peserta pelatihan selama monitoring untuk unsur sikap mencapai nilai rata rata 75. Penilaian dilakukan oleh Direktur PT Berkah Sinar Utama berdasarkan form yang diberikan oleh *Team Trainer*.

### **Kesimpulan**

- Standar Operasional Prosedure penerapan *Service Excellent* harus dilaksanakan secara detail dan benar oleh semua pihak yang terlibat dalam melayani customer
- Unsur *Action* mendapatkan skor rata-rata penilaian yang terendah harus mendapatkan perhatian dari pihak manajemen. Tindakan nyata dalam bekerja harus ditanamkan kepada semua karyawan agar dapat bekerja maximal melayani customer.
- Realisasi penerapan *Service Excellent* sebaiknya dihubungkan dengan *key performance indikator* dari semua pegawai yang berhubungan dengan customer yang menangani hal ini. Sehingga *reward* dan *punishment* dapat diterapkan sesuai jabatan masing-masing.

### **Daftar Pustaka**

Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan. *Ecodemica*, 2(1).

Haryono, B. (2018). *How To Be A Professional Customer Service*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Fornell, Claes. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience."

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers

Rangkuti, F. (2016). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Santoso, Hery. 2022. Materi *Certified Service Excellent* PT Prosuma Consulting Indonesia, Diakses pada 13 September 2023 dari <https://www.prosmainstitute.com/p/handling-customer-complaint.html?m=1>