

Peningkatan Pemahaman *Service Excellent* Untuk Siswa Menengah Kejuruan

Christera Kuswahyu Indira¹, R. Hernama², Septi Mariani³, Sri Hermawati⁴, Handayani⁵, Martani⁶, Budi Utami⁷, Lies Handrijaningsih⁸, Iman Murtono Soenhadji⁹, Sariyati¹⁰, Sri Murtiasih¹¹, Anisah¹², Susi Suhendra¹³, Ely Sapto Utomo¹⁴, Endika Perdana¹⁵, Sri Kurniasih Agustin¹⁶, Irfan Ardiansyah¹⁷

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17} Universitas Gunadarma, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Anisah

E-mail: anisah@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Pelatihan service excelent untuk siswa-siswi di SMK Yadika 13 Tambun dalam rangka melaksanakan Catur Dharma perguruan tinggi yaitu kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat, ini bertujuan untuk memberikan edukasi jenjang menengah kejuruan untuk lebih memahami tentang service excelent dan meningkatkan kompetensi siswa-siswi dalam pelayanan publik. Pelaksanaan kegiatan pelatihan dilakukan secara tatap muka dengan persentasi materi, tanya jawab dan diskusi mengenai service excelent yang diikuti oleh 48 peserta. Tempat pelaksanaan kegiatan ini di SMK Yadika 13 Tambun. Hasil dari pelaksanaan kegiatan pelatihan ini adalah sebagai berikut. Pertama, semua peserta kegiatan pelatihan ini sangat antusias, bersemangat, dan mempunyai motivasi yang tinggi mengikuti pelaksanaan kegiatan ini. Kedua, pemahaman siswa-siswi terkait service excelent semakin meningkat. Kegiatan pelatihan untuk pengembangan service excelent untuk siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun.

Kata kunci – *abdimas, pelayanan prima, pelatihan, siswa, SMK*

Abstract

Excellent service training for students at SMK Yadika 13 Tambun in order to implement the Catur Dharma of higher education, namely Community Service activities, aims to provide vocational secondary education to better understand excellent service and improve students' competence in public service. The implementation of the training activities is carried out face-to-face with presentations of materials, questions and answers and discussions on excellent service which are attended by xxx participants. The place of implementation of this activity is at SMK Yadika 13 Tambun. The results of the implementation of this training activity are as follows. First, all participants in this training activity are very enthusiastic, excited, and have high motivation to participate in the implementation of this activity. Second, students' understanding of excellent service is increasing. This training activity for the development of excellent service for students SMK Yadika 13 Tambun.

Keywords - *abdimas, excellent service, training, students, SMK*

PENDAHULUAN

Konsep dasar Service yang berarti layanan, tugas, jasa, dan Excellent yang berarti baik, unggul, atau sangat baik. Service Excellence adalah layanan yang sangat baik. Service Excellence juga dapat didefinisikan sebagai suatu upaya untuk memberikan layanan terbaik bagi orang-orang yang mendukung manfaat pelanggan yang memungkinkan kepuasan yang lebih optimal. Pelayanan terbaik diberikan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian dalam rangka memenuhi kebutuhan dimana secara terus-menerus mengupayakan akan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dengan tujuan mencapai kepuasan pelanggan dan agar tetap setia kepada perusahaan (Anaya & Sopian, 2023). Ketika layanan jasa yang diperoleh pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan, mutu layanan dapat dipersepsikan sudah memuaskan, (Purnawan & Hidayati, 2022). Tatanan baru sesudah pandemi covid menjadi tantangan tersendiri khususnya dalam memberikan Service Excellence bagi pelanggan (Rama et al., 2022). Pada sesi ini diharapkan siswa-siswi dapat mempelajari lebih lanjut mengenai konsep dasar tentang service excellence, memberikan pemahaman tentang service excellent kepada siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun akan mempersiapkan menghadapi tuntutan dunia kerja nyata. Siswa akan belajar bagaimana memberikan pelayanan terbaik dapat dicapai melalui penerapan Service Excellence yang menekankan pada keterpaduan keterampilan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab melalui pemahaman tentang service excellent, sekolah dapat membantu siswa mengembangkan kedisiplinan dan etika yang baik, yang akan berguna dalam karier mereka di masa depan.

Dalam praktiknya, penerapan pelayanan yang unggul memiliki tujuan yang spesifik bagi perusahaan, seperti menawarkan layanan berkualitas untuk pelanggan dan para klien dengan baik, menawarkan informasi sebanyak mungkin, sehingga pelanggan membeli barang atau jasa, menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang disediakan, menawarkan kepuasan pelanggan untuk layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan untuk menghindari berbagai keluhan, persyaratan atau kendala dari pelanggan. Pelanggan dievaluasi dan diperlakukan dengan baik untuk diperhatikan kebutuhan dan keinginannya untuk menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan diri dan kesetiaan pelanggan tentang barang dan jasa yang disediakan perusahaan. Komunikasi efektif merupakan kunci dalam memberikan service excellence (Keke, 2015). Pada sesi ini siswa diharapkan mampu menerapkan keterampilan yang telah mereka pelajari melalui role-play atau simulasi komunikasi efektif dengan cara-cara komunikasi verbal yang efektif yang penting untuk memberikan pelayanan prima, termasuk menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami serta menyesuaikan gaya bicara dengan pelanggan. Mereka juga belajar tentang peran bahasa tubuh dalam komunikasi, seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan gerak tubuh, serta isyarat non-verbal untuk menunjukkan empati dan perhatian, (Keke, Ayutia, Ratnasari, Artanti & Rouzah, 2024).

Penampilan diri dan sikap profesional adalah hal yang penting dalam dunia kerja. Penampilan diri yang rapi dan bersih, serta sikap yang baik dapat memberikan kesan pertama yang baik, (Keke, Ayutia, Ratnasari, Artanti & Rouzah, 2024). Sesi ini mencakup etika berpakaian yang sesuai dengan standar industri, sikap dan etika kerja yang baik, siswa diberikan panduan berpakaian yang sesuai dengan lingkungan kerja dan siswa diberikan bagaimana menjaga penampilan diri. Siswa juga diberikan pembelajaran mengenai bersikap profesional yaitu dengan menghargai waktu: datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas sesuai tepat waktu dan sopan santun yaitu menjaga tata krama dalam berkomunikasi dan berinteraksi.

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) menyadari perlunya memberikan peningkatan pemahaman mengenai service excellent kepada siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun sebelum mereka memasuki dunia kerja di industri nyata untuk meningkatkan pemahaman siswa tentang konsep dasar, komunikasi efektif dan sikap serta penampilan diri. Siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun dibekali keterampilan praktis yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang

berkualitas, meningkatkan daya saing siswa SMK di dunia kerja dengan mengembangkan soft skills mereka.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian meliputi beberapa tahapan yakni tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Tahap perencanaan observasi kebutuhan dalam lingkungan sekolah adanya beberapa siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun masih menghadapi kesulitan dalam berinteraksi secara efektif dengan teman sebaya, guru, dan staf sekolah. Tahap pelaksanaan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah pemaparan materi tentang konsep dasar, komunikasi efektif dan sikap serta penampilan diri yang bertujuan agar para siswa SMK Yadika 13 Tambun lebih memahami tentang service excellent. Pemaparan materi disampaikan oleh ketua dan anggota pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat dengan menggunakan metode ceramah. Sasaran kegiatan pada tahap pelaksanaan adalah kepada siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun. Tahap Evaluasi dilaksanakan setelah selesai pelatihan dengan mayoritas peserta menyampaikan bahwa pelatihan sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan mereka akan berusaha menerapkan ilmu yang didapat selama pelatihan untuk melakukan service excellent di sekolah.



Gambar 1.
Pemberian Materi pelatihan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap perencanaan pelatihan dimulai melalui koordinasi dengan kepala sekolah. Koordinasi berupa permohonan peserta dan konsultasi tentang waktu yang tepat untuk melaksanakan pelatihan. Di samping itu, persiapan juga berupa observasi terhadap kendala dan kebutuhan yang diperlukan oleh siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun, sehingga perlu dibahas di dalam pelatihan. Berdasarkan hasil observasi masih kurang memahami tentang pentingnya service Excellent disekolah, Pentingnya soft skill pada industri menjadi salah satu hal yang penting dan didapatkan masih menjadi kendala bagi siswa smk, dimana pemahaman mereka akan pelayan prima masih belum mencukupi (Berybe et al., 2024).

Tahap pelaksanaan pelatihan dimulai dengan sesi pembukaan yang memperkenalkan tujuan dan manfaat dari pelatihan ini kepada siswa. Instruktur memberikan gambaran umum tentang apa yang akan dipelajari dan bagaimana pelatihan ini akan membantu mereka di masa depan dan siswa diberi kesempatan untuk berinteraksi dan berdiskusi selama sesi sekaligus memberikan kesempatan bagi siswa untuk bertanya. Pelatihan ini dilaksanakan dalam beberapa sesi, meliputi teori dan praktik, dengan materi pelatihan mencakup: konsep dasar service excellent, komunikasi efektif dan penampilan diri dan sikap profesional

Tahap evaluasi di mana siswa diminta untuk memberikan umpan balik mengenai pelatihan yang telah mereka ikuti. Instruktur juga memberikan evaluasi terhadap kinerja siswa selama pelatihan, termasuk keterlibatan mereka dalam diskusi dan aplikasi praktis.



Gambar 2.
Sesi foto saat kegiatan penutupan acara

Para siswa sangat antusias memperhatikan dengan seksama pemaparan dari pemateri dengan penuh semangat hal ini terlihat pada saat sesi tanya jawab dengan siswa yang memanfaatkan waktu untuk bertanya kepada pemateri yaitu mengapa service excellent penting dipelajari. Kegiatan ini berlangsung pada 17 Januari 2025. Pelatihan ini berhasil meningkatkan pemahaman siswa tentang service excellent dan dari evaluasi yang dilakukan menunjukkan siswa mampu memahami konsep dasar service excellent dan pentingnya dalam dunia kerja, siswa menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi efektif, terutama dalam mendengarkan aktif dan mengatasi keluhan, serta mampu menampilkan diri dengan sikap profesional sesuai dengan standar industri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat disimpulkan bahwa kegiatan edukasi mengenai service excellent ini dikatakan berhasil, hal ini terlihat dari banyaknya siswa yang hadir serta antusias dan pemahaman yang baik dari siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun mengenai service excellent meningkat. Pelatihan ini memberikan dampak positif bagi siswa-siswi SMK Yadika 13 Tambun dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka mengenai service excellent, dengan pemahaman yang lebih baik dan keterampilan yang terasah, siswa diharapkan dapat bersaing di dunia kerja dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam lingkungan kerja mereka nantinya. Untuk kegiatan selanjutnya mengenai service excellent lebih lanjut ada baiknya melibatkan langsung pihak industri dalam pelatihan dapat memberikan pengalaman yang lebih nyata bagi siswa dan membuka peluang magang atau kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Rekan Dosen yang telah menjadi pemateri yang telah membantu pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. SMK Yadika 13 Tambun yang telah menjadi mitra dalam pengabdian masyarakat ini, dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anaya, T. M., & Sopian, A. A. (2023). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Prima di SMK Bina Kerja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah*, 3(2), 109–123.
- Berybe, G. A., Wellalangi, M. B. R., Hanggu, E. O., Masi, N., Tani, D., Umul, D. S., Lumenta, D. F., Nanung, F., Febrianti, M. L., Firman, I., Gantur, V. A., Studi, P., Terapan, S., Perhotelan, P., El,

- P., & Commodus, B. (2024). Peningkatan Soft Skill Siswa Smk Negeri 3 Komodo Sebagai Persiapan Magang Industri. *Communnity Development Journal*, 5(2), 3556–3563. <https://data.mangaraibaratkab.go.id/>.
- Keke, Y., Ayutia, Y., Ratnasari, D., Artanti, D., Rouzah, S. (2024). Peningkatan Pemahaman Pelayanan Prima melalui Workshop bagi Siswa SMK Yaspi Jaya - Jakarta Utara. *Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* Vol.7, No. 1, Juli 2024, pp 132-138
- Purnawan & Hidayati, D. (2022). Pelatihan Service Excellent Pada Sektor Pendidikan di SMK Muhammadiyah Minggir Sleman. *Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat*. Hal. 1455-1460.
- Rama, S., Wulung, P., Fitriyani, E., Indriasri, I., Ridwanudin, O., Arrasyid, R., & Suwandi, A. (2022). Program Pelatihan Pelayanan Prima Di Era New Normal Bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(4), 672–681. <https://doi.org/10.31949/jb.v3i4.3399>