


Pelatihan Penerapan Service Excellent di Bidang Food & Beverages Pada Mahasiswa/i Administrasi Bisnis

¹Qothifah Risma Febriyanti, ²Poppy Alvianolita Sanistasya, ³Fareis Althalets, ⁴Wira Bharata, ⁵Tuti Wediawati, ⁶Ana Noor Adriana, ⁷Muhammad Fikry Aransyah, ⁸Rahmah Lailatul Hikmah, ⁹Mohammad Djidan Afdal Sirail, ¹⁰Dhika Amalia Sholeha, ¹¹Nur Harifah, ¹²Khoirin Nida, ¹³Tia Permata Sari, ¹⁴Jesita Valentina, ¹⁵Alyaa Rihhadatul Aisy, ¹⁶Larasati Arning Putri

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16}Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia

Email: lrfebriyanti25@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci Industri F&B Pelayanan Prima	<i>Industri F&B menjadi salah satu sektor yang menjanjikan bagi perekonomian Negara. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya data yang dilansir oleh BPS, tercatat bahwa laju pertumbuhan industri F&B masih stabil. Namun, di Indonesia pemberian informasi mengenai Penerapan Service Excellent di Industri F&B masih sangat minim. Maka dari itu, pelatihan ini bertujuan untuk memperkenalkan & mengukur seberapa jauh Mahasiswa bisa memahami penerapan Service Excellence di Industri F&B. Metode Penelitian yang digunakan yaitu pre-experimental design tipe one group pretest-posttest dengan Mahasiswa Administrasi Bisnis 2021 sendiri sebagai objeknya. Hasil pelatihan yang didapat adalah Mahasiswa sudah bisa & memahami serta memiliki keinginan untuk mempelajari Service Excellent lebih lanjut. Kemudian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberian materi yang disampaikan telah memberikan pengetahuan dan pengalaman baru tentang service excellent terhadap mahasiswa/i Administrasi Bisnis 2021. Hal ini dapat dibuktikan dengan kemampuan mereka dalam menjawab pertanyaan secara langsung, mengisi kuesioner dengan baik serta dapat mempraktekan penerapan Service Excellence di Industri F&B sendiri dengan benar. Sehingga tujuan dari pelatihan kami dapat tercapai dan sesuai dengan yang kami harapkan.</i>
Keywords: F&B Industry Excellent service	<i>The F&B industry is one of the promising sectors for the country's economy. This can be shown by the data reported by BPS, it is noted that the growth rate of the F&B industry is still stable. However, in Indonesia, the provision of information about the Implementation of Excellent Service in the F&B Industry is still very minimal. Therefore, this training aims to introduce & measure how far students can understand the application of Service Excellence in the F&B Industry. The research method used is a pre-experimental design type one group pretest-posttest with the 2021 Business Administration Students themselves as the object. The result of the training obtained is that students can understand and have the desire to learn more about Service Excellent. Then, it can be concluded that the provision of the material presented has provided new knowledge and experience about excellent service to 2021 Business Administration students. This can be proven by their ability to answer questions directly, fill out questionnaires well and be able to practice the application of Service Excellence in the F&B Industry itself correctly. So that the objectives of our training can be achieved and in accordance with what we expect.</i>
	<p>This is an open access article under the CC-BY-SA license</p> 

I. PENDAHULUAN

Salah satu Tridharma perguruan tinggi yang perlu dilaksanakan setiap universitas adalah kegiatan pengabdian masyarakat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan berkolaborasi dengan sesama dosen atau mahasiswa (Marlini et al., 2021). Dalam pengabdian masyarakat ini, para mahasiswa dan dosen melaksanakan kegiatan pelatihan dengan sasaran pelatihan adalah mahasiswa/i Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda. Materi pelatihan ini adalah mengenai *Service Excellent* di Bidang *Food & Beverages*. Pemateri dalam pelatihan ini adalah salah satu karyawan dari Horel Horison Samarinda dan mahasiswa dari administrasi bisnis, Universitas Mulawarman.

Industri F&B saat ini di Indonesia, menjadi salah satu sektor andalan untuk mendongkrak serta memberikan kontribusi dalam perekonomian negara. Industri F&B selama periode 2015-2019 rata-rata tumbuh 8,16% diatas rata-rata pertumbuhan industri pengolahan nonmigas sebesar 4,69% dikutip dari Kementerian Perindustrian. Selain itu, Industri F&B bisa memiliki catatan dengan pertumbuhan yang progresif dan bertahan dengan baik untuk kedepannya. Untuk mencapai peningkatan yang berkelanjutan industri F&B perlu mengadopsi sistem *Service Excellent*, hal ini berkaitan tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh seseorang terhadap konsumen dengan tujuan meningkatkan kepercayaan konsumen, menciptakan kepuasan dan membuat pelanggan merasa dirinya dilayani dengan baik. Prinsip pelayanan prima merupakan salah satu solusi dalam pelayanan di industri pariwisata dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa pelayanan prima terbukti sangat penting dalam menghadapi persaingan bisnis pariwisata (Al Rasyid, 2017; Hermawan, 2020).

Industri *food and beverage* perlu didukung dengan pelayanan yang maksimal agar tamu merasa betah, senang dan nyaman. Kualitas pelayanan yang ditawarkan juga harus diperhatikan, agar tamu merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan. Hal ini sering menjadi permasalahan yang kurang maksimalnya dalam memberikan pelayanan kepada tamu, baik dari *service person* maupun variasi menu yang disajikan kepada konsumen sehingga membuat ketidakpuasan bagi tamu. Dalam industri pariwisata *Food and beverage* menjadi salah satu bidang sangat penting, para wisatawan akan kesulitan untuk memenuhi kebutuhan makan dan minumannya. Namun tidak dapat dipungkiri juga bahwa persaingan dalam bidang ini begitu ketat. Oleh karena itu sebaiknya pengelola usaha *food and beverage* dapat menyikapinya secara serius dan profesional agar mampu bersaing dengan persaingan yang ada (Yusnita dkk, 2013).

Pentingnya *service excellent* dalam industri ini mendorong daya saing dalam hal keberlangsungan usaha. Pelayanan prima saat ini sangat penting untuk diketahui bagi para pengusaha ataupun pekerja. Dalam rangka meningkatkan keterampilan para SDM yang bekerja di sektor *Food and Beverage* maka dibutuhkan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas SDM usaha makanan dan minuman.

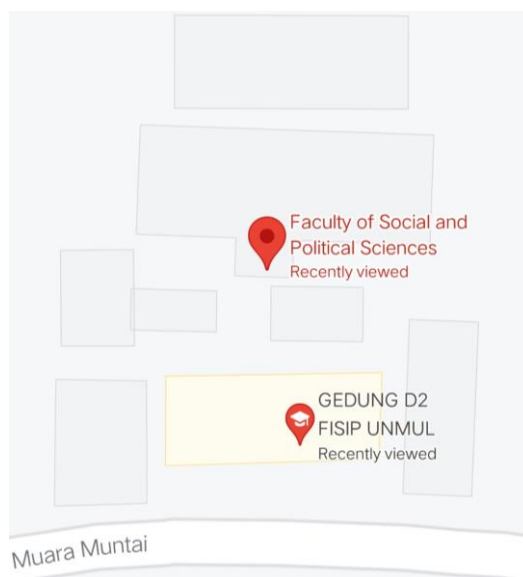
Tujuan dari kegiatan ini adalah merancang langkah-langkah peningkatan keterampilan *service excellent* diharapkan dapat membantu para mahasiswa/i untuk memotivasi diri dan mengoptimalkan potensi yang dimiliki dalam memberikan pelayanan sehingga mereka dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan karir mereka dan kapasitas layanan di masa mendatang dapat meningkat. Adapun manfaat yang dari penyelenggaraan Pelatihan *Service Excellent* bidang *Food and Beverage* bagi Mahasiswa Administrasi Bisnis di Universitas Mulawarman, yakni :

1. Peserta pelatihan memahami pengertian dan manfaat mempelajari “*Service Excellent*”.
2. Peserta pelatihan diharapkan dapat membentuk perilaku yang sopan dan beretika terhadap customer sehingga akan mencerminkan diri kita dihadapan orang lain.
3. Peserta pelatihan mampu mengetahui dan mempraktekkan secara langsung mengenai materi yang disampaikan.

II. MASALAH

Permasalahan yang kami temukan pada mahasiswa/i Administrasi Bisnis 2021, Universitas Mulawarman adalah masih minimnya informasi yang didapatkan mengenai penerapan *service excellent* pada industri *food and beverage*. Adanya pelatihan mengenai *service excellent* dapat menunjang skill dan pengembangan diri ketika memasuki dunia kerja. Ketika ingin memulai bisnis, sebagai pengelola bisnis perlu adanya penerapan pelayanan yang terbaik untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, karena

pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan keinginannya. Berdasarkan permasalahan tersebut pelatihan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di semester selanjutnya dan keterampilan bagi mahasiswa/i di masa mendatang.



Gambar 1. Peta Lokasi Pelatihan



Gambar 2. Tempat Pelatihan Service Excellent

III. METODE

Pelatihan penerapan service excellent di bidang food & beverages dilaksanakan di gedung S2 ruang 8b yang diikuti oleh Mahasiswa/i Program Studi Administrasi Bisnis angkatan 2021 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Penelitian ini dilakukan dengan metode *pre-experimental design* tipe *one group pretest-posttest*, yaitu desain penelitian yang terdapat pretest sebelum diberi perlakuan dan posttest setelah diberi perlakuan. Dengan demikian dapat diketahui lebih akurat, karena dapat membandingkan dengan diadakan sebelum diberi perlakuan (Sugiyono, 2001: 64). Rumus *one group pretest-posttest design* menurut Sugiyono :

O1 X O2

Gambar 3

Keterangan:

O1 adalah *pre test*

X adalah *pemberian materi pelatihan service excellent*

O2 adalah *post test*

Pada penelitian ini, hal pertama kali yang dilakukan adalah memberikan tes sebelum diberikannya materi pelatihan *service excellent* untuk mengukur pengetahuan peserta sebelum diberikan materi.. Setelah dilakukan *pretest* , peserta diberikan materi tentang *service excellent* oleh pemateri. Setelah diberi materi, maka diberikan kembali tes untuk mengukur pengetahuan peserta tentang *service excellent*. Dalam *posttest* akan didapatkan hasil penelitian apakah pengetahuan peserta tentang *service excellent* meningkat atau tidak ada perubahan sama sekali.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan Service Excellent ini diadakan di Universitas Mulawarman Samarinda pada Jum'at, 25 November 2022 dengan objek Mahasiswa Administrasi Bisnis yang berjumlah 25 orang. Pelatihan service excellent diawali dengan pemberian pre test pada mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2021 dengan tujuan untuk mengukur sejauh mana pengetahuan mereka tentang service excellent. Menurut (Firmansyah,2016) pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya. Setelah itu pre test yang sudah selesai diisi, dikumpulkan oleh tim kami untuk dicek jawabannya. Sesudah sesi pre test berakhir, dilanjutkan dengan penyampaian materi tentang service excellent di bidang hospitality oleh rekan kami yang bernama Mohammad Djidan Afdal Sirail. Materi yang disampaikan adalah pengertian tentang service excellent dan penerapannya dalam dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari. Kendala yang kami hadapi saat melaksanakan pelatihan ini adalah waktu yang kurang efektif sehingga narasumber kurang leluasa menyampaikan materi kepada mahasiswa/i administrasi bisnis dan karena waktu yang terbatas itu pula, sesi tanya jawab tidak bisa terlaksana. Mau tidak mau, mahasiswa/i administrasi bisnis angkatan 21 yang ingin bertanya harus mengirim pesan secara pribadi kepada narasumber. Adapun hasil dan pembahasan yang memuat tahapan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema Service Excellent dan Penerapannya Dalam Dunia Kerja yang terdiri dari:

1. Pra Kegiatan

Pra kegiatan dimulai dengan mencari informasi tentang tema dan judul yang akan kami sampaikan. Berdasarkan hasil survey menunjukkan bahwa 68% penyebab hilangnya pelanggan adalah karena pelayanan yang mengecewakan atau tidak memuaskan sehingga kami ingin mengedukasikan para mahasiswa betapa pentingnya service excellent dalam dunia kerja. Pelatihan ini bermanfaat untuk mengembangkan karir dimasa mendatang. Tahapan yang dilakukan saat pra kegiatan adalah menentukan objek pelatihan yaitu mahasiswa/i program studi Administrasi Bisnis angkatan 2021, lalu mencari waktu yang bisa digunakan untuk mengadakan pelatihan, yaitu di tanggal 25 November 2022 di jam 08.30-10.30 WITA.

2. Kegiatan

Kegiatan yang dilakukan ada 3 sesi. Sesi pertama yaitu Pre Test untuk mengukur sejauh mana pengetahuan mahasiswa/i tentang service excellent. Sesi ke-2 yaitu pemaparan materi dan praktik tentang pelatihan penerapan service excellent di bidang F&B oleh Kak Djidan.



Gambar 4. Penyampaian materi oleh Kak Djidan



Gambar 5. Sesi praktek service excellent

Dalam materi yang disampaikan Kak Djidan, ada 3 pilar service excellent yaitu Product Excellent meliputi produk dan pelayanan yang berkualitas tinggi, Process Excellence meliputi sistem pelayanan yang efisiensi dan prosedural yang berorientasi pada pelanggan, dan People Excellence meliputi SDM yang berkompeten dan terlatih. Adapun beberapa contoh yang diberikan adalah pelayanan antara warung Daeng dan Indomaret. Dari kedua tempat tersebut terdapat perbedaan dalam pelayanan yang diberikan oleh penjual atau karyawannya. Seperti pada saat memasuki indomaret, karyawannya akan menyambut dengan ucapan salam “selamat datang di indomaret, selamat belanja” sedangkan di warung Daeng tidak ada sapaan seperti itu. Ada 4 tingkatan service excellence, yang pertama Bad (pelayanan yang sangat buruk), yang kedua Moderete (pelayanan yang cukup baik), ketiga Good (pelayanan yang lumayan baik), keempat Excellence (pelayanan yang sangat memuaskan). Cara menerapkan service excellence sampai ke luar area perusahaan adalah dimulai dari diri kita sendiri jika diri kita sudah menerapkan service excellence maka orang disekitar kita akan ikut termotivasi untuk menerapkan service excellence yang baik dan benar.

3. Hasil Kegiatan

Berdasarkan post test yang kami berikan kepada mahasiswa/i administrasi bisnis angkatan 2021, diperoleh hasil sebanyak 38,1% mahasiswa sudah mengetahui tentang service excellence dan 33,3% belum mengetahui tentang service excellence. Dalam penyampaian materi ada 42,9% mahasiswa/i yang merasa puas dengan materi yang disampaikan. Sebanyak 71,4% mahasiswa beranggapan bahwa service excellence berguna di masa yang akan datang. Dan 52,4% mahasiswa/i memiliki keinginan mempelajari service excellence lebih lanjut.

V. KESIMPULAN

Bedasarkan hasil *pretest* dan *posttest* terjadi peningkatan antara hasil pre-test dan hasil post-test, dimana hasil *pretest* sebanyak 38,1% mahasiswa sudah mengetahui tentang service excellence dan 33,3% belum mengetahui tentang service excellence. Sedangkan hasil *posttest* 42,9% mahasiswa/i puas dan telah memahami tentang service excellent. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian materi yang disampaikan telah memberikan pengetahuan dan pengalaman baru tentang service excellent terhadap mahasiswa/i Administrasi Bisnis 2021.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan Pelatihan Penerapan Service Excellent di Bidang Food & Beverages Pada Mahasiswa/i Administrasi Bisnis. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Adietya Arie Hetami, S.Sos.,M.AB yang telah mengizinkan penulis menggunakan waktu perkuliahannya dengan mengisi materi terkait service excellent di bidang Food & Beverages, terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, terima kasih kepada Moh. Djidan Afdal Sirail selaku pemateri, dan teman teman yang sudah berkontribusi sehingga penulis bisa menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, A. N., & Pingki, P. (2022). Penerapan Teknik Foto Produk Dan Video Reel Instagram Bisnis Sebagai Optimalisasi Strategi Social Media Marketing Dalam *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(4), 3101–3111.
<http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/9417%0Ahttp://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/viewFile/9417/pdf>
- Dwi Hanadya, Ariya Agustin, & Nyayu Uully Auliana. (2022). Pelatihan Table Manners Mahasiswa Politeknik Darussalam. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 152–158.
<https://doi.org/10.54259/pakmas.v2i1.834>
- Dwiyani Permatasari. (2022). *Apa itu Pelayanan Prima?* Kemenkeu.Go.Id.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Leewellyn, V. S., Pasaribu, N. F., & Bahri, A. S. (2019). Increased Competence of Human Resources in the Field of F & B Service in Food and Beverage Enterprises in the Puncak, Bogor Regency [Peningkatan Kompetensi SDM Bidang F&B Service pada Usaha Makanan dan Minuman Di Kab. Bogor]. *Proceeding of Community Development*, 2(1). <https://doi.org/10.30874/comdev.2018.307>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Ilmiah. *METODE PENELITIAN ILMIAH*, 84, 116.
- Vlora Riyandi. (2022). *[INFOGRAFIK] Menilik Geliat Industri F&B Pasca Pandemi*. Landx.Id.

<https://landx.id/blog/menilik-geliat-industri-f-b-pasca-pandemi/>

Yusnita, H., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food and Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Produk. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81.