



# Implementasi : Jurnal Pengabdian Masyarakat

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/IMPS/index>

Volume 2 (1) 2021, 22-32

## Perspektif dan Implementasi Service Excellence pada Kopi Chuseyo Cabang Pamulang

Lukman Anthoni<sup>1</sup>, Rahman Faisal<sup>2</sup>, Rezi Eka Putra<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Universitas Pamulang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>lukman.anthoni@gmail.com, <sup>2</sup>rahmanfaisal14@gmail.com, <sup>3</sup>rezhiap2@gmail.com

Article History: Received on 31 Jan 2021, Revised on 30 Mar 2021, Published on 21 Apr 2021

### ABSTRACT

*The application and implementation of service excellence and the level of importance from the financial side is no less important. So that between excellent service from outside (to customers) and from within (the financial side) is able to improve service quality and order in the financial side in the form of daily and overall financial reports. Therefore, in this community service activity, it can provide an overview of the existing service conditions and what should be done in order to provide a good and satisfying customer experience. Those way business activities are able to compete and provide the best experience to customers. In addition, the financial side can be adopted properly by meeting the applied accounting standards.*

Keyword: Service Excellence, Management, SMEs

### ABSTRAK

Penerapan dan implementasi service excellence dan tingkat kepentingan dari sisi keuangan merupakan hal yang tidak kalah penting. Sehingga antara pelayanan yang prima dari luar (kepada pelanggan) dan dari dalam (sisi keuangan) mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan ketertiban dalam sisi keuangan berupa laporan keuangan harian dan keseluruhan. Oleh karena itu dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat memberikan gambaran kondisi pelayanan yang ada dan seharusnya dilakukan seperti apa agar dapat memberikan pengalaman pelanggan yang baik dan memuaskan. Dengan begitu kegiatan usaha mampu bersaing dan memberikan pengalaman yang terbaik kepada pelanggan. Selain itu sisi keuangan mampu diadopsi dengan baik dengan memenuhi standard akuntansi yang diterapkan

Kata Kunci : Service Excellence, Manajemen, UMKM

### PENDAHULUAN

Persaingan yang tinggi dalam dunia usaha dibidang kualitas layanan menjadi sorotan utama kalangan usaha. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam dunia usaha. Pelayanan adalah bagian dari faktor penting dari kegiatan usaha. Dengan membangun dan mempertahankan pelayanan yang baik maka berbagai indikasi-indikasi keberhasilan serta kesuksesan bisnis atau usaha akan didapatkan. Service Excelent merupakan bagian penting dari usaha bisnis dibidang jasa pelayanan karena hal ini akan berinteraksi langsung dengan pelanggan/konsumen. Standar pelayanan yang baik yang dituangkan pada ketetapan prosedur (standar operasional prosedur) dibuat merupakan sebagian dari usaha meningkatkan service excellence.

Konsumen atau pelanggan akan selalu menuntut menerima pelayanan maksimal. Banyak

faktor yang menjadi parameter penilaian pelanggan terhadap mitra untuk tertarik menjadi pelanggan. Harapan dari mitra kepada para konsumen adalah kembali berkunjung dan membeli kembali produk mitra. Tujuan lain dari kembalinya pelanggan tersebut yakni akan mengajak rekan atau teman untuk bertemu dan menikmati produk mitra. Keinginan inilah yang menjadi target utama usaha mitra untuk mendapatkan laba dan loyalitas pelanggan.

Upaya untuk meningkatkan penjualan dengan berupaya menarik lebih banyak pelanggan, terlebih lagi usaha meningkatkan loyalitas dan kesetiaan merupakan beberapa faktor utama untuk memaksimalkan pendapatan dan laba. Pengelolaan operasional juga pelayanan yang didukung dengan sumber daya manusia yang baik diupayakan akan dapat mencapai serta paling tidak mendekati target usaha tersebut. Dengan kondisi usaha yang belum lama berdiri serta struktur penataan juga alur kerja dan segala sarana yang memadai menjadi suatu keharusan dalam memulai usaha serta harus dijalankan bersamaan dengan dimulainya usaha tersebut.

Kendala dan permasalahan ini yang dialami oleh semua pengusaha yang baru memulai usahanya sehingga perlu dukungan atau support dari beberapa pihak diantaranya para dosen sebagai akademisi. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang menjadi bagian dari kegiatan tridharma perguruan tinggi menjadi salah satu media memberikan dukungan serta pemaparan yang salah satunya terkait upaya meningkatkan service excellence di dunia usaha. Pengabdian kepada masyarakat ini dapat membantu memberikan gambaran, pandangan dan juga pemahaman tambahan untuk pengusaha serta pada pegawai/karyawan terkait pelaksanaan kegiatan operasional untuk mencapai service excellence.

Laporan keuangan merupakan suatu informasi yang diberikan kepada penggunanya yang berkaitan dengan kondisi perusahaan dan tujuannya itu untuk mendeskripsikan keadaan perusahaan dan pengambilan keputusan. Tetapi dengan adanya laporan keuangan belum tentu seutuhnya bisa menilai seluruh kinerja perusahaan, harus ada analisis pada laporan keuangan yang baik dan tepat. Karena dari setiap usaha yang telah didirikan memiliki prinsip untuk mencapai tujuan tertentu, dimana prinsip dari setiap didirikannya suatu usaha umumnya mempunyai tujuan yang sama, hanya yang membedakan pada prioritasnya (Mutiah, 2019).

Menurut Riswan (2014) Kinerja keuangan merupakan gambaran setiap hasil ekonomi yang mampu di raih oleh perusahaan pada periode tertentu melalui aktivitas-aktivitas perusahaan untuk menghasilkan keuntungan secara efektif dan efisien. Kinerja keuangan perusahaan dapat di ukur dengan menganalisa dan mengevaluasi laporan keuangan. Informasi posisi keuangan dan kinerja keuangan digunakan sebagai dasar untuk memprediksi posisi keuangan dan kinerja di masa depan. Informasi yang tersaji di dalam laporan keuangan memberikan gambaran mengenai kondisi dan kinerja keuangan perusahaan dalam satu periode. Berdasarkan hal tersebut selanjutnya akan dilaksanakan pengabdian kepada masyarakat dengan melakukan penyuluhan pemaparan mengenai Perspektif Dan Implementasi Service Excellence Di Kopi Chuseyo Cabang Pamulang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Konsumen atau pelanggan akan selalu menuntut menerima pelayanan maksimal. Banyak faktor yang menjadi parameter penilaian pelanggan terhadap mitra untuk tertarik menjadi pelanggan. Harapan dari mitra kepada para konsumen adalah kembali berkunjung dan membeli kembali produk mitra. Tujuan lain dari kembalinya pelanggan tersebut yakni akan mengajak rekan atau teman untuk bertemu dan menikmati produk mitra. Keinginan inilah yang menjadi target utama usaha mitra untuk mendapatkan laba dan loyalitas pelanggan.

Dengan memahami konsep bahwa pelanggan adalah raja. Setiap perusahaan akan berusaha terus mengembangkan ide dan konsep pelayanan yang lebih baik dengan banyak kompetensi bisnis dimasa yang akan datang. Pada pelaksanaannya berbagai unsur masyarakat menjadi media dan unsur-unsur membantu pengembangan ekonomi. Diantaranya akademisi sebagai unsur yang berperan dan dapat menyentuh langsung kepada masyarakat diberbagai bidang dengan adanya trhidharma perguruan tinggi. Pengabdian kepada masyarakat dapat menjadi media komunikasi serta diskusi untuk membahas berbagai kendala serta komunikasi dan juga update mengenai ketentuan serta keilmuan baru yang ada.

Menurut (Laksono, 2020) dalam penelitiannya yang dituangkan dalam jurnal bahwa objek penelitian telah menentukan dengan ketentuan dan syarat tertentu dan juga tanggung jawab serta wewenang untuk customer service, selain itu juga pelaksanaan service excellence dilakukan sesuai ketentuan objek penelitian. Sedangkan (Sari, 2020) dalam jurnalnya menjelaskan mengenai kegiatan pelatihan yang dilakukan untuk peserta dilaksanakan dengan penjelasan materi dan studi kasus serta dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dan juga diskusi. Poin utama pembelajaran dilakukan dengan pemaparan mengenai cara berkomunikasi yang lebih efektif dengan konsumen atau pelanggan. (Trismaya, 2020) menjelaskan dalam hasil penelitian dalam jurnalnya bahwa secara parsial pengaruh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan serta accountability secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Lebih lanjut (Prestanti, 2020) menjelaskan dalam hasil penelitiannya bahwa konsep service excellence di objek penelitian peneliti berprinsip pada islamic, professional dan modern dengan mengunjungi nasabah yang berada di luar kota dan juga memenuhi indikator 6A. selain itu juga fasilitas serta pelayanan juga telah memenuhi indikator 6A. Peningkatan service excellence terus ditingkatkan sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah.

Konsep yang ditawarkan objek pengabdian kepada masyarakat merupakan budaya luar negeri yaitu Korea yang saat ini digandrungi oleh banyak kalangan. Segmentasi dan target pasar usaha ini menyasar pada orang-orang yang senang dan tertarik pada budaya Korea bagi anak muda dengan K-POP dan drama Korea untuk segala usia. Coffee ini menyajikan berbagai menu makanan dan minuman serta menyuguhkan nuansa Korea pada tema ruangan dan ornament hiasannya.

Usaha peningkatan kualitas perlu melakukan secara self awareness, enthusiasm, reform, value, impressive, care dan evaluation dalam rangka kepuasan konsumen agar tetap terjaga. Penanganan complaint yang diterima dari konsumen untuk segera dapat ditangani dan ditindaklanjuti guna memenuhi kebutuhan konsumen. Demi menjalankan service excellence, lembaga secara rutin melakukan evaluasi sebagai upaya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan jurnal (Ibrahim S, 2021).

Pemaparan dari (Syah, 2020) menjelaskan dalam jurnal penelitiannya dengan menggunakan penelitian lapangan berlokasi di BMT Bismillah Sukorejo serta penggunaan metode pendekatan kualitatif. Hasil penelitian mendapatkan bahwa customer service mampu dengan baik mengimplementasikan standar yang telah ditetapkan oleh objek penelitian ke dalam pelayanan yang sudah menjadi tugas dengan pelayanan prima. Hal tersebut meliputi aspek accountability, action, attention, appearance, attitude dan ability yang dapat mampu memuaskan serta meningkatkan

loyalitas konsumen.

Selain produk makanan dan minuman yang menjadi produk utama penjualan, tema Korea diharapkan menjadi penarik minat tamu berkunjung. Selain itu tujuan dan target utama usaha tersebut adalah memberikan *service excellence* terhadap para tamu dan pelanggan sehingga dapat terpuaskan serta menjadi konsumen dan pengunjung setia tersebut. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat direncanakan akan dilakukan ditempat yang beralamat di Ruko Pamulang Permai, Jl. Siliwangi Blok-SH 22 No.1, Pamulang Bar., Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417. Permasalahan yang dihadapi mitra sebagai objek pengabdian kepada masyarakat diantaranya kondisi usaha bisnis yang baru, sumber daya manusia yang sebagian besar belum berpengalaman dalam bidang pelayanan, belum adanya prosedur operasional standar dalam pelaksanaan kegiatan usaha serta belum memiliki bentuk standar pelayanan baku yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan. Hal ini perlu dimiliki terutama jika terjadi perubahan atau penambahan sumber daya manusia baru sehingga dapat dengan lebih mudah dan cepat beradaptasi dengan standar *service excellence* yang telah ditetapkan perusahaan.

Pada jurnal hasil penelitian yang telah dilakukan di objek penelitian bahwa penetapan *service excellence* dengan menetapkan konsep A6 yang dapat menunjukkan keberhasilan dalam usaha menguasai kondisi internal dan eksternal. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan didukung dengan melengkapi fasilitas sarana dan prasarana serta memberikan layanan prima yang baik serta koridor yang dapat diakses secara gratis. Tidak tersedianya penilaian kritik dan juga saran yang dapat diakses oleh pengunjung di area tersebut. Hal ini sesuai dengan jurnal (Tsamara & Nugraha, 2020).

Sebagai bentuk dukungan pengembangan usaha dan upaya mengimplementasikan pengetahuan mengenai manajemen terutama *service excellence*, maka dipikir perlu melakukan pengabdian kepada masyarakat kepada objek usaha tersebut. Kendala penyusunan standar operasional prosedur untuk berbagai kegiatan yang mendukung usaha tersebut serta pemahaman mengenai *service excellence* kepada seluruh pegawai menjadi penting. Hal ini dilakukan mengingat bahwa usaha tersebut baru didirikan sehingga perlu membuat dasar pijakan pengelolaan usaha dengan benar dan tepat. Hal utama yang disampaikan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah mengenai *ability, attitude, appearance, attention, action* serta *accountability*. Pemaparan tentang *service excellence* secara menyeluruh diharapkan menjadi bagian serta kekuatan untuk meningkatkan pelayanan dimasa yang akan datang.

Menurut Thrisnapuri (2016) ada Tiga hal yang membentuk pemahaman atas standar akuntansi keuangan entitas tanpa akuntabilitas publik adalah sebagai berikut :

1. Pengakuan unsur-unsur dalam laporan keuangan merupakan proses pembentukan suatu pos dalam neraca atau laporan laba rugi yang memenuhi definisi suatu unsur dan memenuhi kriteria sebagai berikut :
  - a. Adanya kemungkinan bahwa manfaat ekonomi yang terkait dengan pos tersebut akan mengalir dari atau ke dalam entitas
  - b. Pos tersebut memiliki nilai atau biaya yang dapat diukur dengan andal.
2. Pengukuran adalah proses dalam menentukan sejumlah nilai yang digunakan entitas untuk mengukur asset, kewajiban, penghasilan, dan beban untuk selanjutnya disajikan dalam laporan keuangan. Dasar pengukuran yang umum adalah biaya historis dan nilai wajar

3. Laporan keuangan disajikan dengan wajar sesuai dengan posisi keuangan, kinerja keuangan dan arus kas suatu entitas. Penyajian wajar mengharuskan penyajian disajikan secara jujur sesuai kondisi transaksi, peristiwa, dan kondisi lain yang sesuai dengan criteria dalam pengakuan aset, kewajiban, penghasilan dan beban.

Laporan keuangan merupakan gambaran dari kondisi kinerja perusahaan selama periode tertentu (Harahap, 2013 : 105). Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia berdasarkan SAK ETAP (2009 : 17), tujuan laporan keuangan adalah sebagai informasi yang menyajikan data posisi keuangan, kinerja keuangan, dan laporan arus kas suatu entitas yang nantinya dapat memberikan manfaat bagi para pengguna dalam menentukan keputusan ekonomi.

Laporan keuangan entitas ini terdiri dari:

1. Laporan Posisi Keuangan
2. Laporan laba rugi
3. Laporan perubahan ekuitas
4. Laporan arus kas
5. Catatan atas laporan keuangan

## **METODE PENGABDIAN**

Dengan menggunakan metode kualitatif dalam pelaksanaan kegiatan untuk mendukung agar terlaksananya kegiatan ini tentunya perencanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang di jalankan mendasar pada kebutuhan dan juga program kerja yang ada pada mitra kerja. Hal ini diharapkan materi serta pemaparan yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan mitra. Metode pendekatan pelaksanaan yang dilakukan pada bidang peningkatan sumber daya manusia dalam usaha mencapai service excellence sesuai strategi pemasaran usaha yang efektif yaitu:

1. Menselaraskan teori dan praktek, yaitu setiap sumber daya manusia diberikan kemampuan pembelajaran teori dengan mengetahui pengetahuan dasar dan sajian sesuai kebutuhan. Selanjutnya melakukan implementasi langsung diawali dengan simulasi.
2. Learning by doing, dengan arti menjalankan setiap program yang ditetapkan sesuai pada target yang telah ditetapkan namun tidak hanya sekedar pada banyaknya kesalahan yang terjadi dan diperbuat tetapi belajar secara langsung dan memperbaikinya saat itu juga jika dimungkinkan sehingga hasil akhirnya menjadi baik dan benar kembali sesuai ketentuan.
3. Analisis SWOT, dengan meminta mitra untuk mencemati Strength (kekuatan) yang dimiliki, Weakness (kelemahan) dibandingkan dengan pesaing lainnya. Selanjutnya setelah dapat diketahui barulah dapat mengevaluasi, menyusun dan mengubah strategi lainnya. Selain itu mitra harus dapat memanfaatkan Opportunity dari setiap peluang yang ada. Hal ini dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga target usaha dapat tercapai. Pada bagian akhir harus dapat menganalisa Threat (ancaman). Baik yang datang dari dalam maupun dari luar. Mampu menganalisa ancaman dari dalam organisasi mitra.
4. Pendekatan persuasif dilakukan sebelum awal pelaksanaan sebagai pendekatan secara instuasional guna meningkatkan kinerja badan usahanya.
5. Rewards dan Punishment, dijalankan dengan menetapkan setiap SDM yang

berkinerja baik serta memberikan hasil memuaskan diberikan rewards dan penghargaan. Begitupun sebaliknya harus diberikan punishment atau hukuman untuk memberikan efek jera dan tidak mengulangi kembali.

Sistematika pelaksanaan metode-metode tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Sasaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah jajaran manajemen dan pegawai mitra sebagai objek kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
2. Metode kegiatan untuk memecahkan masalah dan menjalankan amanat, maka metode kegiatan ini terdiri dari beberapa langkah, yaitu:
  - a. Metode presentasi. Dalam metode ini, diberikan materi tentang gambaran dasar mengenai unsur-unsur service excellence dan diskusi penerapannya.
  - b. Metode Tutorial. Penyampaian materi tanpa diberikan contoh dari suatu kasus untuk memberikan pemahaman kepada peserta.
  - c. Metode Diskusi. Dalam metode ini, peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan yang berkaitan dengan service excellence.
3. Tahap Kegiatan
  - a. Tahap Persiapan Dalam tahap persiapan. Beberapa hal yang dilakukan dalam persiapan kegiatan ini adalah:
    - i. Persiapan administrasi yang diperlukan misalnya membuat proposal penelitian dan surat untuk diijinkan mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.
    - ii. Koordinasi dengan pihak manajemen mitra pengabdian kepada masyarakat.
    - iii. Persiapan materi pelatihan, soal latihan dan lembar jawaban
    - iv. Persiapan jadwal dan pelaksanaan pelatihan
  - b. Pemetaan. Dari hasil wawancara awal, maka selanjutnya adalah dibuatkan pemetaan apa yang diperlukan oleh mitra tentunya berkaitan dengan service excellence.
  - c. Perumusan Masalah dan Solusi Wawancara. Melakukan wawancara lebih mendalam tentang standar pelayanan yang ada selama ini yang dilakukan terhadap Bagian SDM dan Keuangan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi selama ini agar memiliki gambaran tentang materi yang akan disampaikan pada pengabdian kepada masyarakat ini.
  - d. Metode Penyelesaian. Metode penyelesaian masalah dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah dengan melakukan pemaparan materi, menjelaskan teori dan contoh-contoh mengenai service excellence bagi pegawai serta usulan pemilihan metode yang tepat dalam pelaksanaannya.
  - e. Pelaksanaan Kegiatan. Pelaksanaan kegiatan pengabdian berlangsung selama 1 (satu) bulan secara simultan dengan berbagai media komunikasi dan diskusi. Materi yang disampaikan terkait dengan tahapan untuk mencapai service excellence dalam pelayanan pelanggan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari permasalahan yang ada sebelumnya, dengan dilaksanakannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini pihak mitra dapat mengetahui pentingnya service excellence serta dapat mengembangkan strategi pelayanan guna mencapai tujuan perusahaan. Terutama untuk para pegawai/karyawan dapat menerima pengetahuan service excellence dari pemaparan sehingga bisa dipraktekkan juga dilaksanakan dalam kegiatan pekerjaan.

Selanjutnya dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, mitra juga dapat menyusun standart operational procedure (SOP) bersama dengan team pengabdian kepada masyarakat berdasarkan diskusi serta mempertimbangkan skema terbaik yang dapat diimplementasikan rutin dalam bekerja. Sehingga ke depan untuk output yang dapat dihasilkan diharapkan pegawai/karyawan dapat melaksanakan pekerjaan yang mengedepankan usaha untuk mencapai service excellence serta mitra memiliki standart operational procedure (SOP) secara tertulis dan terdokumentasi untuk mendukung kegiatan operasionalnya sehari-hari.

Pelaksanaan ini tentunya tidak seratus persen dapat menyelesaikan dan atau menjadi solusi dari permasalahan mitra yang ada, namun bisa dijadikan pertimbangan dimasa yang akan datang. Berikut langkah yang harus dilakukan sebagai berikut:

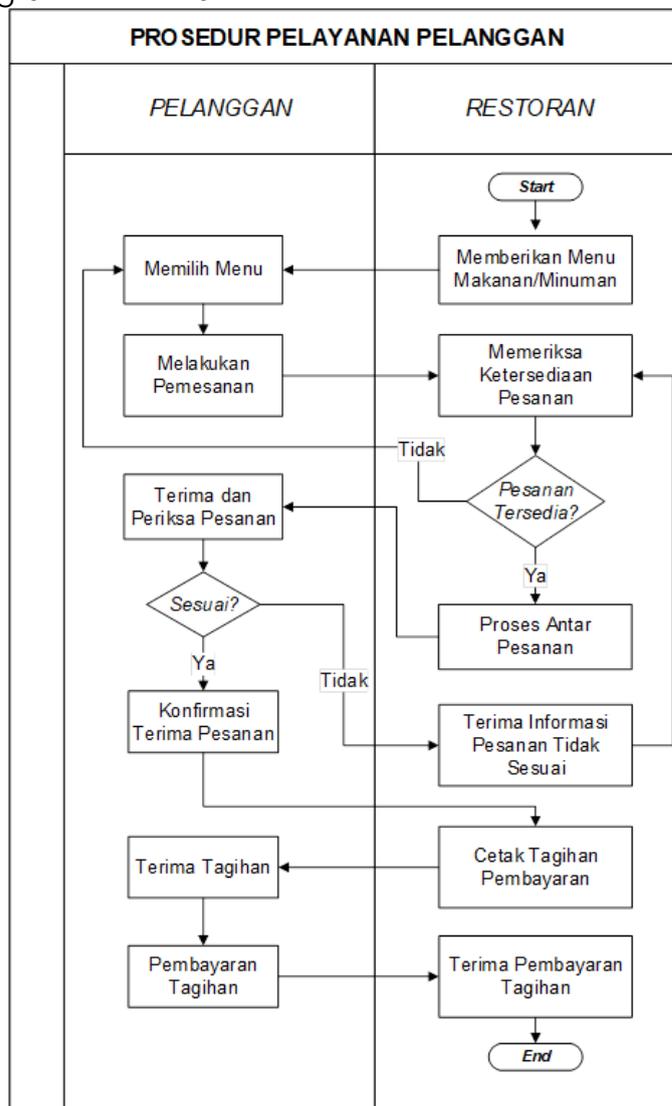
1. Penyesuaian program service excellence dengan visi pencapaian mitra
2. Menyusun strategi service excellence dengan skema yang tepat dengan memaksimalkan sumber daya yang ada.
3. Mengimplementasikan pembelajaran service excellence dari kebijakan yang mendukung keberlangsungan usaha.
4. Menyusun strategi pemasaran yang efektif dan sesuai dengan kemampuan sumber daya yang ada.
5. Mengimplementasikan secara efektif dari setiap strategi yang dibuat dan dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap strategi yang telah dijalankan.
6. Melakukan bimbingan, pengawasan serta penyuluhan ke semua tim kerja yang ada, sehingga setiap orang dapat memainkan perannya masing-masing sehingga tujuan dan target yang telah ditetapkan bisa tercapai.

Beberapa cara dan solusi yang diberikan tim pengabdian kepada masyarakat kepada mitra adalah dimana dalam kegiatan usahanya melibatkan pegawai atau karyawan yang dikhawatirkan mempunyai turn over yang tinggi, dikarenakan tenaga kerja yang dipekerjakan berdasarkan masa kontrak tertentu dengan kondisi tersebut, maka solusi yang diberikan salah satunya tugas dari tim pengabdian kepada masyarakat yaitu mengsosialisasikan dan memberikan penyuluhan tentang service excellence kepada manajemen dan pegawai atau karyawan, dengan mengarahkan bagian sumber daya manusia untuk mengembangkan skill, pemahaman serta kemampuan dari pegawai atau karyawan terkait service excellence. Format penyampaian dalam bentuk yang sangat mudah dipahami yaitu pertama memberikan teori mengenai service excellence beserta contoh dan penjabaran praktek langsung penerapan dilapangan. Kedua yaitu memberikan pemaparan mengenai urutan penyusunan standar operational procedure sebagai dasar pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Hal ini diharapkan setiap pegawai atau karyawan dapat memahami serta mengerti alur proses kerja yang ada untuk menumbuhkan kesadaran juga menghindari atau mengurangi kesalahan yang dapat dilakukan pegawai atau karyawan.

Manajemen mitra merasa perlu update pengetahuan perpajakan terutama tentang service excellence sebagai salah satu yang dapat memberikan dampak positif langsung kepada pelanggan atau konsumen. solusi yang diberikan adalah berkaitan dengan solusi yang pertama, tim PKM memberikan pemaparan atau penyuluhan serta pelatihan kepada bagian sumber daya manusia dan pegawai atau karyawan tentang service excellence dengan cara membandingkan antara pelayanan yang telah dilakukan selama ini dengan pelayanan yang sesuai dengan service excellence serta bagaimana dapat mencapainya. Hal ini penting karena perusahaan nantinya dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan atau konsumen. Evaluasi akan dilakukan setelah periode kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini sebagai bentuk penilaian hasil

kinerja pengaruh dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

Dengan kondisi usaha yang masih baru dan pada saat ini berada pada masa pandemi dengan berbagai keterbatasan interaksi sosial masyarakat tantangan akan lebih besar lagi serta bagaimana cara mensiasatinya menjadi pekerjaan rumah mitra. Berbagai permasalahan yang ada baik internal dan eksternal memerlukan skema penyelesaian masing-masing. Salah satu dan merupakan ujung tombak dari bisnis mitra adalah pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Tidak ada permasalahan serius yang dihadapi mitra terkait pengelolaan usaha, karena mitra telah melakukan seluruh kegiatan operasional dengan baik, namun pada diskusi awal yang dilakukan, hal yang akan dibahas dari kegiatan ini adalah sebagai berikut: (1) Dalam kegiatan usahanya melibatkan pegawai yang memberikan pelayanan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan, maka dipikir perlu meningkatkan pengetahuan serta pemahaman pelayanan service excellence termasuk segala risiko dari pelaksanaan pelayanan tersebut. (2) Manajemen dan pegawai merasa perlu update pengetahuan service excellence sebagai salah satu bidang utama dari bisnis dan usaha yang dijalankan mitra. (3) Penyusunan standar operasional prosedur terkait pelayanan dengan berdiskusi untuk memaksimalkan segala sumber daya yang dimiliki mitra.



Gambar: Prosedur Pelayanan Pelanggan

Hasil pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini adalah memberikan pemahaman

tentang finance for non finance dengan tema pemahaman laporan keuangan UMKM berdasarkan standar akuntansi yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada manajemen Kopi Chuseyo Pamulang diketahui bahwa belum memiliki pemahaman terkait finance for non finance sehingga belum tersusunnya laporan keuangan usaha. Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) melakukan sosialisasi dan pelatihan dihadiri oleh 11 orang peserta.



Gambar 1. Penyampaian Materi PKM

Pelatihan ini memberikan gambaran tentang arti pentingnya laporan keuangan bagi suatu usaha. Laporan Keuangan merupakan hasil akhir proses akuntansi. Kinerja sebuah UMKM dapat dinilai berdasarkan laporan yang dibuat secara periodik. Pengertian laporan keuangan berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) adalah sebagai berikut: laporan keuangan merupakan bagian dari proses pelaporan keuangan. Laporan keuangan merupakan alat yang digunakan untuk mengkomunikasikan informasi keuangan dari suatu perusahaan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan eksistensi suatu perusahaan (pihak intern dan pihak ekstern). Tujuan laporan keuangan adalah penyajian informasi mengenai posisi keuangan (financial position), kinerja keuangan (financial performance) dan arus kas (cash flow) dari entitas yang sangat berguna untuk membuat keputusan ekonomis dari para penggunaanya

Proses penyusunan laporan keuangan adalah proses menyusun semua transaksi yang telah dicatat sebelumnya dibuatkan jurnal umum, dan dilanjutkan membuat buku besar dengan mengelompokkan beberapa akun, kemudian membuat neraca yang di ambil dari neraca saldo dan jurnal yang telah di buat lalu disesuaikan ayat jurnal penyesuaian, setelah proses selesai maka buat neraca lajur agar lebih mudah mencatat laporan keuangannya, setelah neraca lajur penulis masuk proses membuat laporan keuangan inti yaitu neraca, laba/rugi, perubahan ekuitas, dan arus kas.

Pada saat pelaksanaan pelatihan ini narasumber memberikan gambaran kepada UMKM Kopi Chuseyo Pamulang dan peserta terkait standar-standar akuntansi yang berlaku di Indonesia. Kemudian menjelaskan secara umum proses dan penyusunan suatu laporan keuangan. Berdasarkan observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa UMKM Kopi Chuseyo Pamulang dan peserta menjadi terbuka wawasannya untuk mengembangkan usahanya. Hal tersebut dilihat dari antusiasnya peserta melakukan tanya jawab serta mengemukakan gagasan-gagasan brilian muncul dari peserta pelatihan dalam mengelola usaha dengan baik dan tersusunnya laporan keuangan yang sesuai dengan standar akuntansi.

Selanjutnya pada kegiatan ini, Berdasarkan hasil wawancara, setelah dilakukan pelatihan peserta merasa senang dan terbantu karena telah bisa mendapatkan pemahaman terkait finance for non finance (FINON), pemahaman proses akuntansi dan penyusunan laporan keuangan berdasarkan standar akuntansi yang berlaku.



Gambar 2. Pemberian Ucapan Terima Kasih kepada UMKM Kopi Chuseyo Pamulang

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kopi Chuseyo Pamulang, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Penerapan service excellent sudah berjalan namun masih dibutuhkan peningkatan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.
2. Implementasi service excellent perlu lebih ditingkatkan guna memberikan kepuasan pelanggan
3. Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat yang telah dilakukan di UMKM Kopi Chuseyo Pamulang, bahwa peserta sudah mempunyai pemahaman mengenai finance for non finance (FINON)
4. Peserta dan UMKM Kopi Chuseyo Pamulang kuota sudah mempunyai pemahaman dalam proses akuntansi dan penyusunan laporan keuangan berdasarkan standar akuntansi

Sementara saran berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kopi Chuseyo Pamulang sebagai berikut:

1. Dalam menerapkan service excellent khususnya kepada semua karyawan dapat dilakukan dengan mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan atau bimbingan teknis sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih baik lagi.
2. Dalam melakukan implementasi service excellent dapat dilakukan evaluasi terlebih dahulu, setelah itu dilakukan perubahan atas hal yang menjadi bagian yang perlu diperbaiki baik secara mendasar maupun keseluruhan.
3. Mengingat besarnya manfaat kegiatan pengabdian pada masyarakat ini, maka selanjutnya diharapkan UMKM Kopi Chuseyo Pamulang agar menerapkan pencatatan secara disiplin, dan berkelanjutan guna mengetahui perkembangan usaha kedepannya
4. UMKM Kopi Chuseyo Pamulang mengikuti pelatihan akuntansi secara berkelanjutan sehingga mendukung pemahaman dalam menyajikan laporan keuangan berdasarkan standar yang berlaku

## DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Akuntansi Indonesia. (2009). Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik. Per 1 Oktober, Jakarta: Dewan Standar Akuntansi Keuangan.
- Ibrahim S, I. (2021). Implementasi Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Laksono, F. A. (2020). Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Kantor Cabang Utama Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 21(1), 1-9. <http://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>
- Prestanti, L. E. (2020). Implementasi Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah Dana Pihak Ketiga.
- Rahman, F. Sudirman, G. Fahmi, D. (2020). Penerapan Strategi Pelaporan dan Analisa Laporan Keuangan di PT Jembatan Komunika Indonesia Implementasi Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol. 1 No. 1 <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/IMPS/article/view/7370>
- Riswan. (2014). Analisis Laporan Keuangan Sebagai Dasar dalam Penilaian Kinerja Keuangan PT. Budi Satria Wahana Motor. Jurnal Akuntansi & Keuangan Vol. 5, No. 1, Hal. 93-121. Tersedia Pada : <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/jak/article/view/449>
- Sari, S. D. S. R. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Service Excellence. LPMP Imperium, 2, 133-140. <https://doi.org/10.36407/berdaya.v2i3.274>
- Syah, A. A. (2020). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2(1), 15-23.
- Trismaya, I. (2020). Pengaruh Faktor 6A Service Excellent Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Fak. Ekonomi Dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Tulungagung.
- Trisnapuri, R.R. (2016). "Pemahaman UMKM terhadap Laporan Keuangan berdasarkan SAK ETAP". Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Surabaya
- Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2020). Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space). Jurnal Pendidikan Administrasi 9 224-235.