

Pelatihan E-tiket Profesional untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada BandunganKoffie Kabupaten Semarang

Dyah Purwaningrum^{1*}, Cairul Erza Wahyu Apriyanto²

^{1,2}Universitas Widya Husada Semarang

Email: purwaningrumdyah96@gmail.com

Diterima: 02-01-2026

Direvisi : 23-01-2026

Disetujui : 28-01-2026

Abstrak

Di tengah persaingan industri jasa yang semakin kompetitif, Service Excellence adalah fondasi utama keberlanjutan bisnis. Kami menyadari bahwa pelayanan prima bermula dari penyediaan sarana dan prasarana yang mutakhir untuk mendukung kelancaran operasional. Namun, fasilitas hanyalah alat; kunci keberhasilan terletak pada ketepatan perlakuan di setiap tahapan, mulai dari integrasi data (input), efisiensi prosedur (proses), hingga solusi akhir (output) yang diterima pelanggan. Dengan memahami diversitas perilaku konsumen, kami berkomitmen untuk selalu adaptif dalam memenuhi ekspektasi pelanggan guna menciptakan kepuasan yang berkelanjutan. Metode dalam pelaksanaan kegiatan PKM ini berupa ceramah ,diskusi tentang Pelatihan Pengelolaan Profesional Etiket bagi Karyawan Guna Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Layanan di Bandungkoffie kabupaten Semarang dan pelatihan karyawan dengan harapan mampu memberikan manfaat secara nyata untuk kemajuan.Luaran yang dihasilkan adalah jurnal pengabdian masyarakat yang terakreditasi.

Kata kunci :Sumber Daya manusia, Efisiensi, Layanan, Pengabdian Masyarakat, Pelatihan Profesional

Abstract

In an increasingly competitive service industry, Service Excellence is the foundation of business sustainability. We recognize that excellent service begins with the provision of state-of-the-art facilities and infrastructure to support smooth operations. However, facilities are only tools; the key to success lies in the accuracy of treatment at every stage, from data integration (input), to procedural efficiency (process), to the final solution (output) received by customers. By understanding the diversity of consumer behavior, we are committed to always adapting to meet customer expectations to create sustainable satisfaction. The implementation method for this Community Service Program (PKM) activity includes lectures, discussions on Professional Etiquette Management Training for Employees to Improve Service Efficiency and Effectiveness at Bandungkoffie, Semarang Regency, and employee training, with the hope of providing tangible benefits for progress. The resulting output is an accredited community service journal.

Keywords: Human Resources, Efficiency, Service, Community Service, Professional Training

PENDAHULUAN

Kawasan Bandungan, Kabupaten Semarang, dikenal sebagai salah satu kawasan wisata yang sejuk dengan udara dingin menawarkan pemandangan pegunungan. Dengan berkembangnya sektor pariwisata di wilayah dengan tidak secara langsung berdampak pada menjamurnya usaha bisnis kuliner, salah satunya adalah Bandungan Koffei. Sebagai

penyedia jasa boga, Bandungan coffe tidak hanya menjual produk berupa makanan dan minuman dengan suasana pegunungan, tetapi juga menjual pengalaman dan kenyamanan bagi para konsumennya.

Pelayanan prima atau service excellent adalah upaya memenuhi kebutuhan pelanggan, baik fisik maupun emosional, untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas (Cliff et al., 2024). Dalam era global, peningkatan kualitas layanan menjadi tuntutan masyarakat, sehingga pegawai perlu dibekali kemampuan dan pengetahuan untuk memberikan pelayanan terbaik. Service excellent mencerminkan citra perusahaan dan penting untuk memenangkan kepercayaan pelanggan. Menerapkan service excellence dapat meningkatkan kualitas layanan, memuaskan pelanggan, dan meningkatkan pangsa pasar perusahaan.

Pelatihan service excellence ini diharapkan dapat menciptakan suasana yang lebih harmonis, Dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti responsivitas, empati, dan keandalan dalam interaksi dengan konsumen. Penerapan prinsip ini telah terbukti efektif di berbagai sektor pelayanan (Febiananta et al., 2026). Pelayanan prima (service excellence) adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan (Liung & Syah, 2017). Sederhananya, service excellence adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan (Nugroho et al., 2026). Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas service excellence merupakan modal utama bagi perusahaan untuk dapat meraih persepsi masyarakat dan menjadi sebuah kepercayaan publik yang melahirkan citra positif bagi perusahaan service excellence ini dapat dilaksanakan dengan memperhatikan cara berkomunikasi yang baik, dalam hal ini khususnya berhubungan dengan interpersonal skills, dan profesional e-tiket (Subagyo et al., 2016).

Penelitian ini berfokus pentingnya pelatihan dan pengembangan yang efektif untuk mengatasi kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki karyawan dan tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Dengan pesatnya perkembangan industri kuliner, kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dan profesional menjadi semakin mendesak. Oleh karena itu, restoran perlu mengimplementasikan program pelatihan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi juga mempersiapkan karyawan untuk menghadapi tantangan di masa depan.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan menjelaskan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi masalah yang memuat hal-hal sebagai berikut: Tahapan Pelaksanaan Proses pemecahan masalah untuk memberi “pelatihan pengelolaan professional etiket bagi karyawan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di Bandungan Koffei kabupaten Semarang “dalam kegiatan PKM dibagi ke dalam 3 tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi, dimana akan dijelaskan lebih lanjut dalam realisasinya

1. Tahap Persiapan

- a. Melakukan komunikasi pendekatan pada pemilik Bandungankoffie
- b. Pengajuan permohonan surat izin kegiatan PKM kepada Rektor Universitas Widya Husada Semarang

- c. Melakukan koordinasi dengan tim PkM untuk menentukan pembagian kerja dan perlengkapan apa saja yang dibutuhkan selama kegiatan PkM.
- d. Menyerahkan Surat Izin PkM dan meminta mitra untuk menentukan waktu pelaksanaan kegiatan PkM

2. Tahap Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada hari pada Minggu, 1 Nopember 2025 pukul 15.30-17.00 WIB di Jalan Jl. Kenteng, Meijing, Duren, Bandungan, Kabupaten Semarang, Jawa.Tim PkM berjumlah 3 orang yang terdiri dari 1 dosen sebagai pemateri dan 2 mahasiswa yang membantu dalam pelaksanaan sebagai dokumentasi, pembagi konsumsi dan presensi, Peserta pelatihan yang hadir adalah karyawan BandunganKoffie. Adapun tahapan kegiatan pada pelaksanaan pelatihan ini adalah sebagai berikut :

a. Pembukaan Kegiatan PkM

Acara dibuka dengan menjelaskan terlebih dahulu tujuan dari kegiatan PkM, pemberian konsumsi, pengisian daftar hadir

b. Penyuluhan Materi

Materi yang disampaikan oleh pemateri pertama yaitu Dyah Purwaningrum,S.E.M.M dengan judul” Pelatihan Pengelolaan Profesional Etiket bagi Karyawan Guna Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Layanan di BandunganKoffie kabupaten Semarang bertujuan Menanamkan pemahaman mendalam kepada karyawan bahwa etiket bukan sekadar kesopanan, melainkan standar profesional yang mencerminkan kualitas *brand* BandunganKoffie.

3. Tahap Evaluasi

Pada tahap evaluasi ini, peserta pelatihan diberi kesempatan untuk mengajukan pertanyaan terkait dengan materi yang telah disampaikan oleh pemateri dilanjutkan dengan mengetahui sejauh mana pemahaman peserta PkM dibandingkan dengan sebelum menerima materi. Selanjutnya peserta pelatihan juga diberi form evaluasi untuk menilai pemateri, isi materi, dan evaluasi kegiatan pelatihan secara keseluruhan.

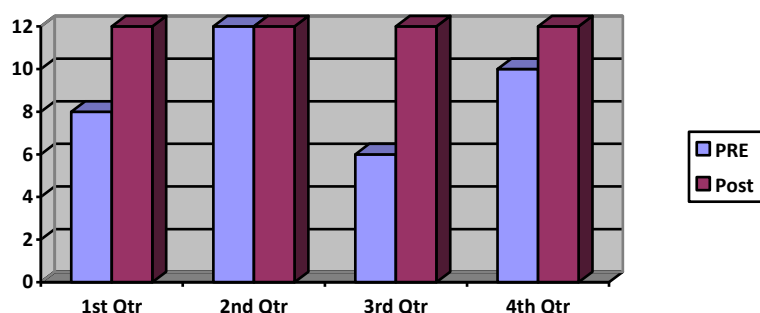
4. Khalayak Sasaran

Yang menjadi sasaran dalam kegiatan PkM ini adalah Bandungan Koffie Kabupaten Semarang Dengan adanya Pelatihan ini untuk Memastikan setiap pelanggan mendapatkan perlakuan yang setara dan berkesan, yang bertujuan untuk meningkatkan angka kunjungan kembali. Dan Menjadikan Bandungan Koffie sebagai destinasi kuliner di Kabupaten Semarang yang unggul tidak hanya dari segi produk kopi, tetapi juga dari keunggulan layanan (*service excellence*) dibandingkan kompetitor di wilayah sekitarnya.

HASIL PEMBAHASAN

Pada pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, 12 peserta diminta untuk mengisi *Pre-Test* sebelum kegiatan PkM dimulai dan kembali mengisi *Post-Test* setelah materi selesai disampaikan oleh pemateri untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta selama mengikuti pelatihan. Kedua *test* ini terdiri dari 4 butir pertanyaan yang

sama tentang isi materi dari pemateri dan diisi di tempat. Pada pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, 12 peserta diminta untuk mengisi Pre-Test sebelum kegiatan PkM dimulai dan kembali mengisi Post-Test setelah materi selesai disampaikan oleh pemateri untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta selama mengikuti pelatihan. Kedua tes ini terdiri dari 4 butir pertanyaan yang sama tentang isi materi dari pemateri dan diisi di tempat, dengan tujuan memastikan adanya pengukuran yang konsisten terhadap perubahan tingkat pengetahuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan berlangsung. Instrumen pertanyaan disusun berdasarkan pokok materi pelatihan yang mencakup pemahaman konsep etiket profesional, standar pelayanan prima, komunikasi interpersonal yang efektif, serta penerapan sikap profesional dalam interaksi dengan pelanggan. Pengisian kuesioner dilakukan secara individual dalam waktu yang telah ditentukan agar setiap peserta dapat memberikan jawaban secara mandiri tanpa dipengaruhi peserta lain.



Gambar 1 Perbandingan Pre test dan post test

Keterangan gambar diatas yaitu Hasil perbandingan dari nilai *Pre-Test* dan *Post-Test* yang diterima oleh tim PkM menunjukkan bahwa 84 % dari peserta mendapatkan nilai *Post-Test* yang lebih tinggi dari nilai *Pre-Test* sedangkan terdapat 2 peserta yang sama antara nilai pre-test dan post-test nya.

Untuk dapat melakukan evaluasi kegiatan pelatihan juga dilakukan terhadap isi materi ,pemateri, dan efektivitas waktu, dalam pelaksanaan kegiatan PKm , evaluasi ini dilakukan dengan menyebarkan form kepada peserta PkM. Skala penilaian yang menjadi pengukuran dalam evaluasi ini adalah sebagai berikut :1. Kurang Puas, 2. Cukup Puas, 3. Puas, dan 4. Sangat Puas.

Tabel 1.gambaran hasil evaluasi peserta PKM terhadap pemateri

No	Keterangan	Kurang puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	Total
1	Dalam menyampaikan materi apakah mudah difahami	0%	25% 3	60% 7	15% 2	100% 12
2	Pemateri mampu melibatkan peserta	0%	0% 0	85% 10	15% 2	100% 12

	dan maupu menjawab semua pertanyaan dalam pemaparan materi						
3	Waktu yang di sediakan pameri sangat efektif	0%	15% 2	60% 7	25% 3	100% 12	
4	Pelatihan ini memberi dampak positif dan peserta merasa termotivasi	0%	0%	90% 11	10% 1	100% 12	



Gambar 2. Pelatihan di Bandungan Koffle

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan PKM yang telah dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dan test maka dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan di Bandungan Koffie sangat antusias dalam mengikuti pelatihan pelatihan pengelolaan professional etiket bagi karyawan yang tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di Bandungan Koffie kabupaten Semarang .Peserta pelatihan memahami isi dari materi yang disampaikan oleh pameri terbukti dengan 100 % mengisi kuesioner pre test ,post test dan evaluasi, dari hasil kuesioner peserta mendapatkan nilai Post-Test yang lebih tinggi dari nilai Pre-Test. Dan Sebagian besar peserta merasa puas terhadap kemampuan pameri dalam menjelaskan, menjawab pertanyaan yang melibatkan peserta, serta efektivitas waktu pelaksanaan PKM. Banyak dari peserta juga merasa sangat puas terhadap isi materi PKM yang diberikan dan peserta termotivasi untuk berkembang memiliki jiwa pemimpin yang baik, serta sebagai implikasi praktis jangka panjang disarankan agar pihak manajemen Bandungan Koffie

melakukan program pelatihan lanjutan secara berkala, monitoring berkelanjutan terhadap kualitas layanan karyawan, serta penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) etiket layanan yang terdokumentasi secara sistematis sehingga hasil pelatihan dapat diimplementasikan secara konsisten dan berkelanjutan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Cliff, D. I. D. E., & Bintan, C. D. E. (2024). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pramusaji di De Cliff Cafe De Bintan Villa. 6(2), 237–246.
- Efficiency, S., Raharjo, D. H., Sofiani, F., Windihastuty, W., & Hariyani, R. (2024). Pelatihan pengelolaan profesional etiket bagi karyawan rumah makan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. 1(4), 145–150.
- Febiananta, J., Prameswari, S. I., Sirait, U. A., & Sanida, N. (2026). Peningkatan kualitas service excellent bagi pramuniaga Kedai Kopi Apak Bandar Lampung. 4804–4811.
- Liung, H., & Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dalam meningkatkan loyalitas dimoderasi harga. *Jurnal Ekonomi*, 8(2), 9.
- Nugroho, G., Nur, N. M., Handayani, B., & Riau, U. I. (2025). Pelatihan service excellent untuk meningkatkan pelayanan di Yayasan Nurul Fallah Pekanbaru. *ARSY: Aplikasi Riset kepada Masyarakat*, 6(1), 223–230.
- Subagyo, M., Suseno, D., & Ernawati. (2016). Pengaruh kepemimpinan, loyalitas karyawan dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan unit layanan pengadaan barang/jasa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(1), 87–94.