

Penerapan Prinsip-Prinsip *Service Excellence* dalam Pelayanan Katering

M. Rachman Mulyandi¹, Shelomita Paretta², Christofer Augusta H³

^{1,2,3} Universitas Matana

*Penulis Korespondensi: rachman.mulyandi@matanauniversity.ac.id

Abstract

This community service is carried out with the aim of providing exposure to the benefits of excellent service for organizations, especially organizations engaged in services. One of the organizations engaged in the service sector is catering services, where the catering service, that is the topic of this service, has a good product background but has not focused on providing excellent service. This can be seen from the observations made by the service provider at the catering company, which still has a number of complaints of poor service from its customers. The application of excellent service provided in this service is to use the principle of excellent service that has been used by Toyota, which is called the Toyota way. Through this service activity, it is hoped that catering can apply the excellent service used by Toyota to its catering organization so that it can have a positive impact on the quality of service owned by catering.

Keyword: *Service Excellence, Catering*

Abstrak

Pengabdian kepada Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pemaparan mengenai manfaat pelayanan prima bagi organisasi, khususnya organisasi yang bergerak di bidang pelayanan. Salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan ada jasa catering, dimana jasa catering yang dijadikan topik pengabdian ini memiliki latar belakang produk yang baik namun belum focus kepada pemberian pelayanan prima. Hal ini terlihat dari observasi yang dilakukan pengabdian pada catering yang masih memiliki sejumlah keluhan pelayanan yang kurang baik dari para pelanggannya. Penerapan pelayanan prima yang diberikan pada pengabdian kali ini adalah menggunakan prinsip pelayanan prima yang telah digunakan oleh Toyota, yang dinamakan dengan Toyota way. Melalui kegiatan pengabdian ini diharapkan catering dapat menerapkan pelayanan prima yang digunakan oleh Toyota pada organisasi cateringnya sehingga dapat memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Katering tersebut.

Kata kunci: *Service Excellence, Catering*

PENDAHULUAN

Analisis situasi yang dilakukan oleh pihak pengabdian kepada Mitra adalah semenjak berdirinya mitra dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2025 ini mitra masih seringkali menghadapi keluhan dari pelanggan. Dimana hal tersebut menjadi salah satu dari permasalahan mitra yang akan digambarkan secara singkat oleh pengabdian.

Menurut (Wijaya, Subagyo, Pramono, & Pujiatun, 2022) dikatakan bahwa inovasi sebuah pelayanan yang

lebih pro aktif, berfokus kepada pelanggan, focus pada kompetisi dengan pesaing salah satu inovasi yang dapat digunakan adalah dengan penerapan pelayanan prima dalam menyampaikan produk ataupun jasa kepada pelanggannya. Penerapan pelayanan prima yang konsisten dan berkelanjutan belum dilaksanakan pada mitra pengabdian yang mana hal tersebut diperoleh oleh Pengabdian ketika melakukan wawancara kepada mitra.

Permasalahan mitra Pengabdian yang

sudah dipaparkan sebelumnya yaitu sudah hampir enam tahun berdiri namun masih saja ditemukan keluhan dari pelanggan pengguna mitra yang dimana berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh pengabdian adalah suatu hal yang sangat disayangkan terjadi. Mitra pengabdian adalah suatu bentuk Wirausaha pada bidang Catering makanan yang mampu menghasilkan suatu produk yang sangat Istimewa dan secara strategi penggunaan harga dari catering tersebut juga menasar pangsa pasar yang tepat di Masyarakat. Namun seringkali tidak terjadi pembelian ulang dikarenakan seringkali terjadi keluhan dari pelanggan antara lain mengenai keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian produk yang dikirimkan dengan yang dijanjikan dan kualitas pelayanan petugas dalam melakukan pengiriman kepada pelanggan.

Hal tersebut diharapkan kegiatan pengabdian ini diharapkan mitra dari pengabdian dapat terbantuan dengan memperbaiki system kerja dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan menerapkan sistem pelayanan prima.

Pelayanan prima bagi pelayanan publik adalah suatu inovasi yang baik dalam pengembangan bisnis kedepannya menurut (Saputro, Purwanto, & Pertiwi, 2019). Kemudian menurut (Mayasari, 2015) yang mengatakan bahwa pelayanan prima dapat mempengaruhi Tingkat kepercayaan konsumennya yaitu nasabah dari perusahaannya. Selain itu juga pelayanan prima dapat memberikan pengaruh terhadap kepercayaan konsumen dalam sebuah produk baik produk fisik ataupun produk jasa. Selain kepercayaan konsumen dengan adanya pelaksanaan pelayanan prima akan memberikan sebuah pengalaman yang baru kepada konsumen dan hal tersebut

memberikan pengaruh secara langsung kepada konsumen. Pengalaman prima telah dibuktikan juga dalam penelitian memiliki pengaruh yang besar dalam memberikan kepercayaan terhadap konsumen yang akan menggunakan produk atau jasa yang akan diberikan kepada mereka. Seringkali para pelaku usaha terutama pelaku usaha kecil hanya mementingkan kualitas dari produk atau jasa mereka saja, namun melupakan Langkah-langkah dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada para pelanggannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka tim pengabdian mencoba untuk menawarkan Solusi yang akan ditawarkan oleh pengabdian untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh mitra secara sistematis adalah dengan memberikan edukasi mengenai penerapan sistem pelayanan prima pada petunjuk teknis pelayanan kepada pelanggan. Edukasi tersebut akan diberikan melalui pemaparan dan pelatihan mengenai modul dari pelayanan prima dari Toyota *Way* menurut (Ross, 2021).

METODE

Metode pelaksanaan yang akan dilakukan oleh pengabdian kepada mitra adalah penyelesaian masalah dalam bidang manajemen, dimana terdapat suatu kegiatan yang tidak maksimal dalam pelaksanaannya sehingga tidak maksimal dalam mencapai tujuan dari mitra. Mitra dari pengabdian merupakan mitra yang produktif namun tidak maksimal sehingga Langkah yang akan dilakukan oleh mitra tidak terlalu Panjang prosesnya. Dimana proses Pengabdian terhadap mitra adalah hanya menambahkan prosedur kerja dari keseluruhan prosedur kerja mitra. Prosedur tambahan tersebut diharapkan dapat mengurangi keluhan-keluhan dari pelanggan yang lebih khusus pada pemberian pelayanan

dari mitra kepada pelanggan. Partisipasi dari mitra dalam pelaksanaan program adalah pemaparan masalah yang sangat seringkali terjadi pada bagian pelayanan dari mitra. Kemudian setelah dijelaskan semua permasalahan pelayanan dari mitra kemudian Langkah berikutnya adalah persiapan modul yang akan diberikan dan dilatih untuk diterapkan kepada seluruh pegawai mitra.

Setelah dilakukan edukasi dan diskusi Bersama modul dari pelayanan yang diberikan kepada seluruh pegawai mitra maka untuk melaksanakan proses evaluasi akan dilakukan dengan cara praktek langsung dengan melakukan ceklist pada seluruh kegiatan apakah sudah sesuai dengan modul yang diberikan atau belum. Peran dan tugas yang akan dilakukan adalah diskusi awal yang dilakukan oleh pengabdian dan mitra dalam kebutuhan pelaksanaan pengabdian Masyarakat, sehingga peran utama pengabdian adalah mempersiapkan modul serta memberikan edukasi kepada pegawai mitra dari modul tentang pelayanan prima yang sudah disiapkan serta membuat laporan dan mempublikasi hasil dari Pengabdian kepada masyarakat. Tugas dari mitra adalah mempersiapkan ruangan edukasi tentang pelayanan prima dan mempersiapkan pegawai yang akan diberikan edukasi mengenai pelayanan prima tersebut. Tugas daripada mahasiswa adalah melakukan studi literatur untuk memperkaya modul, melakukan dokumentasi kegiatan dari awal pengabdian sampai dengan selesai dan melakukan cek duplikasi laporan pengabdian serta menghubungi narahubung dari tempat publikasi pengabdian kepada Masyarakat ini. Adapun Langkah-langkah dari proses Pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Sosialisasi yaitu sebuah tahapan awal yang berupa:
 - a. Diskusi awal Bersama dengan mitra mengenai permasalahan yang dimiliki yaitu tidak adanya

prosedur dalam penanganan keluhan pelanggan.

- b. Pengabdian akan menawarkan pelatihan mengenai penerapan service excellence dimana Langkah-langkah tersebut salah satu dimensinya adalah penanganan keluhan pelanggan.
 - c. Apabila mitra setuju maka akan langsung pada Langkah persiapan modul pelatihan, namun apabila mitra belum setuju maka akan dilanjutkan diskusi mengenai kebutuhan lanjutan dari Mitra.
2. Tahap Pelaksanaan yaitu sebuah tahapan dimana proses pengabdian dijalankan yang berupa:
 - a. Setelah disepakati dengan topik Pengabdian, maka modul pelatihan akan dipersiapkan oleh ketua pengabdian.
 - b. Setelah modul pengabdian sudah siap maka, anggota peneliti yaitu mahasiswa akan mempersiapkan *pre-test* dan *posttest* untuk kegiatan ini dan mereka juga akan mengolahnya setelah pelatihan.
 - c. Pada saat hari pelatihan maka pengabdian dan mahasiswa akan menjalankan sesi pelatihan Bersama-sama.
 - d. Setelah selesai sesi pelatihan akan dilakukan evaluasi Bersama mahasiswa dan pengabdian serta mitra mengenai kegiatan ini.
 - e. Modul pelatihan akan diberikan kepada mitra, pengabdian dan mahasiswa akan membuat laporan hasil pengabdian serta mempersiapkan hasil laporan pengabdian tersebut untuk dipublikasikan ke dalam jurnal ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian dengan melakukan sosialisasi modul pelayanan prima kepada Perusahaan Katering dengan menggunakan referensi dari Toyota Way. Kegiatan pendampingan telah dilaksanakan dengan baik dimulai dari tahap sosialisasi sampai pada tahap pelatihan.

1. Tahap sosialisasi

Pada tahap sosialisasi pengabdian, mahasiswa dan mitra melakukan diskusi Bersama mengenai penerapan modul pelayanan prima yang akan diterapkan di Katering. Setelah dilakukan telaah literatur maka disepakati Bersama bahwa modul penerapan pelayanan prima yang akan diberikan 200ateri dengan menggunakan referensi dari Toyota Way.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yaitu tahap pelaksanaan serta implementasi dari tahapan sosialisasi yaitu pelaksanaan sosialisasi pelayanan prima yang digunakan oleh Toyota diterapkan pada catering sebagai mitra pengabdian pada kegiatan pengabdian ini. Pelaksanaan dilakukan dengan sosialisasi Bersama dengan system diskusi dua arah sehingga tercipta tukar pikiran antara pengabdian dan mitra sehingga bisa segera dirumuskan pemecahan masalah kedepannya.

Adapun kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dalam beberapa tahapan. Berikut ini 200ateri kegiatan tahap sosialisasi:



Gambar 1. Kegiatan tahap sosialisasi

Materi pelayanan prima yang digunakan oleh Pengabdian 200ateri menggunakan referensi dari Toyota Way. Menurut (Ross, 2021) Toyota Way 200ateri sebuah filosofi manajemen yang digunakan serta diciptakan oleh Toyota. Dimana kita semua tahu bahwa Toyota 200ateri sebuah Perusahaan manufaktur namun kini lebih berfokus kepada sektor pelayanan. Dalam konteks pelayanan prima, Toyota mengadaptasi factor-faktor ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Fokus yang dikembangkan oleh Toyota terdiri dari beberapa factor yaitu:

1. *Continuous Improvement* (Kaizen) merupakan sebuah perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan dalam setiap aspek proses dalam sebuah pekerjaan rutin.
2. *Respect for People* yaitu sebuah cara yang dilakukan organisasi untuk lebih menghargai dan memberdayakan karyawan sebagai asset utama.
3. *Long term philosophy* yaitu sebuah jalan yang dilakukan organisasi agar memiliki 200ateri pada tujuan jangka 200aterin, bukan hanya 200ateri pada jangka pendek dan keuntungan saja.
4. *Systems thinking* merupakan sebuah cara pemikiran yang digunakan untuk melihat organisasi secara menyeluruh untuk menghindari Solusi parsial atau tidak berkesinambungan.

Penerapan Toyota *Way* yang digunakan oleh Toyota pada perusahaannya adalah dengan menjalankan prinsip *lean* atau efisien yang sangat efektif dan menjadikannya sebagai sebuah cara berpikir baru dalam organisasi. Dimana cara berpikir itu yang akan digunakan untuk mengubah budaya organisasi menuju ke arah yang lebih berfokus pada nilai-nilai keutamaan pelanggan dan pengurangan kegiatan yang menuju ke arah pemborosan. Dalam pelayanan sebuah pemborosan yang terjadi adalah dapat berupa waktu tunggu pelayanan, kesalahan yang diberikan ketika melakukan pelayanan, proses kelasalahan yang berulang, serta aktivitas-aktivitas yang dilakukan yang tidak menambah nilai. Selain itu juga prinsip ini juga melakukan pelibatan karyawan dimana para karyawan didorong untuk terlibat dalam melakukan perbaikan dalam proses pelayanan serta proses pengambilan keputusan sehingga mampu meningkatkan rasa memiliki dan peningkatan kualitas pelayanan. Terakhir adalah penerapan fokus pada pelanggan yang dijadikan sebuah budaya yang selalu berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan dari pelanggan secara konsisten dan berkelanjutan.

Apabila diadaptasi dari pelayanan prima menggunakan Toyota *Way* maka dapat didefinisikan sebuah pelayanan prima pada catering adalah sebuah penyampaian nilai yang konsisten yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui proses layanan yang efisien, andal dan responsif. Pelayanan prima melibatkan keseluruhan sistem yang ada meliputi sistem di dapur, sistem di bagian logistik, sistem pada staf pelayanan, yang bekerja secara bersama-sama untuk menciptakan pengalaman yang tidak terlupakan bagi pelanggan. Elemen-elemen penting dari pelayanan prima di catering adalah pemahaman kepada kebutuhan pelanggan yang spesifik, eksekusi yang sempurna dari perencanaan hingga tahap penyelesaian,

melaksanakan komunikasi proaktif dan pemecahan masalah serta memberikan kualitas makanan dan penyajian yang berkualitas tinggi. Langkah-langkah dari pelayanan prima dari sebuah catering yang diadaptasi dari Toyota *Way* adalah sebagai berikut:

1. Pemilihan klien yang akan diberikan layanan.
2. Perencanaan dan pemilihan menu.
3. Pengadaan bahan makanan.
4. Persiapan dari makanan
5. Pengiriman makanan yang sudah siap disajikan.
6. Pengaturan penyajian makanan pada saat *event* berlangsung.
7. Pelaksanaan pemberian pelayanan
8. Pembersihan
9. Evaluasi dari kegiatan.

Menurut Toyota *Way* diperlukan penerapan *Lean system* untuk penerapan pelayanan prima pada jasa Katering yaitu dengan melakukan:

1. *Takt Time* yaitu mengatur kecepatan proses produksi makanan di dapur berdasarkan jadwal acara, bukan hanya memasak di sekali waktu dengan jumlah yang besar.
2. *Pull System* yaitu mempersiapkan barang-barang bahan baku berdasarkan kebutuhan acara yang sebenarnya agar mampu meminimalkan kelebihan produksi.
3. *Visual management* dengan menggunakan menggunakan tabel daftar periksa, papan status untuk setiap pemesanan serta tata letak penataan penyajian makanan yang jelas.
4. *Standardized work* yaitu dengan menyiapkan praktek terbaik untuk tugas-tugas utama dalam pelayanan 201atering seperti penyiapan makanan yang sempurna sebagai dasar untuk perbaikan.

Dari penerapan *lean system* pada catering

tersebut maka diharapkan dapat memberikan pemecahan masalah yang seringkali terjadi dapat mengganggu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Katering. Pemecahan masalah yang diharapkan antara lain adalah setiap anggota mampu untuk melihat dengan jelas sumber permasalahan yang terjadi, apakah karena pengawasan kualitas, waktu penyajian, atau kesalahan dari bahan baku. Setelah diidentifikasi kemudian dilakukan verifikasi dengan pihak-pihak berkaitan apakah benar masalah yang dihadapinya seperti itu kemudian dicarikan pemecahan masalah dari sumber masalah tersebut. Setelah ditemukan pemecahan masalah dari sumber masalahnya maka setelah itu dibuatkan standarisasi yang akan digunakan menjadi pedoman sehingga apabila berpotensi untuk terulang kembali maka akan terdapat panduan untuk mengatasi masalah tersebut. Berikut ini adalah kegiatan diskusi bersama mitra dan pengabdian:



Gambar 2. Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian

KESIMPULAN

Hasil dari kegiatan pengabdian ini berdasarkan pembahasan diatas maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa diharapkan dengan pemberian metode Toyota way yang

diterapkan kepada usaha Katering diharapkan dapat memberikan perubahan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Katering kepada para pelanggannya. Dengan penerapan Toyota Way pada katering harapan yang akan dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Katering dapat meningkatkan kualitas dan keandalan dari pelayanan katering yang disiapkan seperti lebih sedikit melakukan kesalahan, kualitas dan penyajian makanan yang konsisten, ketepatan waktu pengantaran yang dapat diandalkan, serta keamanan makanan yang lebih baik
2. Katering dapat lebih dapat memberdayakan dan meningkatkan keterlibatan dari karyawan Katering dalam menjalankan Katering tersebut sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, rasa kepemilikan kepada katering yang lebih besar dari setiap karyawan, meningkatkan komunikasi dan kerjasama tim, menciptakan budaya pembelajaran dan kontribusi yang berkelanjutan serta mengurangi keluar masuknya pegawai pada Katering.
3. Katering juga diharapkan dapat menciptakan efisiensi operasional yang lebih baik lagi seperti limbah makanan yang semakin sedikit, alur kerja yang lebih lancar, biaya operasional yang lebih rendah, dan peningkatan kapasitas produksi.
4. Terakhir diharapkan juga dengan penerapan Toyota Way Service Excellence dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi terhadap HC Katering. Dimana dengan loyalitas pelanggan yang tinggi juga akan menciptakan kesempatan untuk pemesanan katering secara berkelanjutan dan reputasi merek yang baik.

REFERENSI

- Mayasari, D. (2015). Peran Pelayanan Prima terhadap kepercayaan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri cabang Malang. *UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Ross, D. (2021). *The Toyota Way to Service Excellence: Lean Transformation in Service Organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Ross, K. (2021). *The Toyota Way to Service Excellence: Lean Transformation in Service Organizations*. New York: McGraw-Hill Education.
- Saputro, R. F., Purwanto, E., & Pertiwi, T. K. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepercayaan Konsumen dan Pengalaman Konsumen pada layanan costumer service di Studio Adventure Surabaya. *Universitas Pembangunan Nasional*.
- Wijaya, A., Subagyo, A., Pramono, & Pujiatun. (2022). Penerapan prinsip-prinsip service excellence dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5485-5492.