

---

---

**PELATIHAN *EXCELLENT SERVICE* DALAM MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) *FOOD & BEVERAGE (F&B)* PADA KARYAWAN DI SEMARANG ROYAL GOLF**

**Ahmad Mansur<sup>1</sup>, Syamsul Hadi<sup>2</sup>, Umar Abdul Jabbar<sup>3</sup>**

STIEPARI Semarang, Jl. Bendan Ngisor Sampangan Semarang<sup>1</sup>

STIEPARI Semarang, Jl. Bendan Ngisor Sampangan Semarang<sup>2</sup>

STIEPARI Semarang, Jl. Bendan Ngisor Sampangan Semarang<sup>3</sup>

Email: [chefahmad30@gmail.com](mailto:chefahmad30@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pelayanan menjadi kunci utama dan pertama untuk kenyamanan tamu yang datang di sebuah perusahaan, *Excellent Service* adalah kuncinya. Secara Bahasa *Excellent Service* terdiri dari dua kata, yaitu *Service* dan *Excellent*. Setiap kegiatan yang di peruntukkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan, sesuatu yang diberikan mempunyai kualitas tinggi dan melebihi apa yang diharapkan customer. kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) para karyawan yang ada di restoran perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan adalah para karyawan diberikan arahan dan training mengenai pentingnya pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap atau customer pada pengelola *food and Beverage* bisnis.

Kata kunci: *Service, SDM, Food and Beverage*

**ABSTRACT**

*Service is the main and first key for the comfort of guests who come to a company, Service Excellence is the key. In language Service Excellence consists of two words, namely Service and Excellence. Every activity that is intended and intended to provide satisfaction through services provided by someone satisfactorily, something that is provided is of high quality and exceeds what the customer expects. the quality of Human Resources (HR) of employees in restaurants needs to be improved. One way to improve the quality of service for employees is for employees to be given direction and training regarding the importance of excellent service. Excellent service is an effort to provide a sense of satisfaction and foster trust in or customers in food and beverage business managers*

**Keywords:** *Service, HR, Food and Beverage*

**PENDAHULUAN (12pt)**

Secara umum perkembangan sebuah perusahaan tentu tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada didalamnya, banyak sekali histori sebuah perusahaan bisa melaju cepat perkembangan yang luar biasa dari profesionalitas SDM yang di kelola dengan sangat baik. Secara umum pelayanan menjadi kunci utama dan pertama untuk kenyamanan tamu yang

datang di sebuah perusahaan, *excellent service* adalah kuncinya. Secara Bahasa *excellent service* terdiri dari dua kata, yaitu *Service* dan *Excellent*

*Service* adalah setiap kegiatan yang di peruntukkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Sedangkan menurut kertajaya, *service* adalah sebuah paradigma dari orang-orang yang dalam sebuah perusahaan, tidak peduli apakah perusahaan yang menghasilkan produk atau *service* untuk memberikan best value kepada pelanggannya.

Sedangkan *excellent* adalah sesuatu yang diberikan mempunyai kualitas tinggi dan melebihi apa yang diharapkan customer. Upaya memperoleh informasi dan pengetahuan tentang permintaan dan persyaratan-persyaratan pelayanan diperlukan oleh customer merupakan suatu upaya untuk mewujudkan *excellent service*.

Dalam pelayanan prima atau *excellent service* memerlukan dukungan SDM, yaitu karyawan yang handal dan siap. Hal ini disebabkan karyawan tersebut yang akan melaksanakan pelayanan prima, terutama ketika berhadapan langsung dengan konsumen atau masyarakat. Oleh karena itu kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) para karyawan yang ada di restoran perlu ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan adalah para karyawan diberikan arahan dan training mengenai pentingnya pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap atau customer.

Pada prinsipnya pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama. Masing-masing harus saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat optimal. Hanya dalam prakteknya pelayanan utama lebih banyak diberikan kepada petugas yang langsung menangani atau yang berhubungan langsung dengan pelanggan, seperti Chasier karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan.

Sehingga kita perlu mencari informasi dan pengetahuan tentang permintaan dan persyaratan- persyaratan pelayanan. Jadi Pengertian Prima (*Excellent*), kata lain sangat baik, terpadu, mengesankan. Jadi yang dimaksud dengan pelayanan Prima (*Excellent*) adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat

pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat

## **METODE**

Dalam pelaksanaan pengabdian ini dilaksanakan di Semarang Royale Golf (SRG), kegiatan ini dilakukan dengan metode ceramah dan juga praktik secara praktis. Dalam kegiatan ini dibuka oleh manager Royale Gombel Golf kemudian sambutan oleh perwakilan STIEPARI Semarang dan dilanjutkan acara inti yaitu proses tranfer ilmu dengan cara ceramah serta diskusi

## **HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK**

Pada kegiatan pelatihan ini diikuti oleh karyawan beberapa departemen yang ada di Semarang Royale Golf, kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka membantu mengingatkan Kembali tentang pelayanan prima, tujuan dari kegiatan ini yaitu menstabilkan dan meningkatkan melayani tamu secara lebih baik dan tanggap. Layanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memuaskan dan dapat memenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggan. Dalam pelatihan ini terfokus pada pelanan prima ada yang di semarang royale golf dari posisi atau pekerja jadi tukang parkir, Loker, Waiter, Front Office, HRD, Office, Carmen dan sebagainya.

Pada dasarnya untuk meminimalkan *complain* pada perusahaan ini yang menjual jasa olahraga golf dan F&B produk , pada sektor bisnis *excellent service* untuk menjadi kunci utama dalam mendapatkan dan mempertahankan *customer*, karena tidak mungkin pada sebuah perusahaan tidak melakukan pelayanan terhadap *customer* di dunia pariwisata dan F&B .

Pelatihan yang sudah dilaksanakan ada point penting yang disampaikan yaitu mendapatkan *customer* baru dan mempertahankan *customer*. Jangan sampai dengan ketidaktahuan masalah *excellent service* malah bisa membuat *customer* yang sudah nyaman di SRG pindah ke tempat lain arena kesalahannya sendiri.

Dalam melayani *customer* memang tidak mudah tetapi semua bisa di pelajari dan di asah setiap hari dengan selalu mengedepannya pelayanan prima terfokus pada *customer* untuk mensupport produk yang di jual di tempat Semarang Royal golf. Penekanan yang di sampaikan karena sudah karyawan yang minimal sudah berkarya 2 tahun bahkan sudah ada yang sampai 15 tahun bekerja di Semarang Royal Golf yang dulunya bernama Semarang Gombel Golf yaitu meningkatkan strategi pelayanan dan menambah semangat Kembali dalam melayani *customer*

dan mendapatkan kekuatan Kembali sehingga meningkatkan kenyamanan *customer* yang menggunakan jasa RSG



## SIMPULAN

Kegiatan pelatihan *excellent service* pada karyawan Semarang Royale Golf ini di ikuti 30 karyawan. Diharapkan kegiatan pelatihan ini memberikan semangat Kembali dalam

pelayanan prima kepada tamu sehingga memiliki semangat Kembali dalam meningkatkan kualitas melayani secara lebih baik kembali. Pelatihan semacam ini di upayakan bisa secara bertahap meningkatkan kualitas pada *service* kepada *costumer*. Diharapkan bisa menjadi pelopor atau pendukung supaya Semarang Royale Golf menjadi tempat yang nyaman dan icon tempat golf terbaik di Jawa Tengah pada pelayanan prima terhadap *customer*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Batinggi, Ahmad, dan Badu Ahmad. 2009. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Edisi Kedua. Andi.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Octafian, R. (2020). Komunikasi Kerja dalam Manajemen SDM. In *Manajemen sumber daya manusia : prinsip dasar dan aplikasi*. Bintang Pustaka Madani.
- Supriyanto, S., & Octafian, R. (2021). The Effect of Service Quality and Food Products on Guest Satisfaction at The Flavor Hotel Citradream Semarang Restaurant. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 516–521.
- Wijoyo, T. A., Maria, A. D., & Octafian, R. (2021). The Application of Cleanliness, Health, Safety (CHS) on Homestay in the New Normal Era. *Interdisciplinary Social Studies*, 1(2), 165–171.