

MEMBENTUK LOYALITAS KONSUMEN KUMA COFFEE TIBUBENENG MELALUI *SERVICE EXCELLENCE*

Putu Diah Kumalasari^{1,*}, Nyoman Parta Diguna², Made Ratih Nurmalasari³

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

³Universitas Pendidikan Nasional, Bali, 80224, Indonesia

*Email: diahkumalasari@unmas.ac.id

ABSTRAK

Service excellence adalah faktor kunci dalam suatu keberhasilan perusahaan. Pelayanan yang unggul mampu menciptakan pengalaman konsumen yang lebih menyenangkan dan memuaskan. Kegiatan pegabdian kepada masyarakat pada Kuma Coffee Tibubeneng ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan terkait *service excellence* dalam rangka membentuk loyalitas konsumen Kuma Coffee. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa terdapat masalah-masalah yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen, sehingga dapat mengurangi jumlah konsumen yang kembali berkunjung, dan pada akhirnya mempengaruhi pendapatan serta keberlangsungan bisnis secara keseluruhan. Melalui kegiatan penyuluhan, pelatihan, serta pendampingan, pemahaman karyawan terkait *service excellence* untuk membentuk loyalitas konsumen Kuma Coffee Tibubeneng telah berhasil ditingkatkan.

Kata Kunci: Loyalitas, Pelanggan, *Service Excellence*

ANALISIS SITUASI

Kuma Coffee adalah sebuah *coffee shop* modern yang terletak di di Jl. Karang Suwung No. 1 Tibubeneng, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Didirikan pada tahun 2020 oleh seorang pecinta kopi bernama Putu Restu Abdhi Wiguna, Kuma Coffee hadir dengan visi untuk memberikan pengalaman menikmati kopi yang berbeda kepada para penikmatnya. Putu Restu yang memiliki latar belakang sebagai barista profesional, memulai usahanya dengan tujuan untuk memperkenalkan kopi-kopi terbaik dari berbagai daerah di Indonesia kepada wisatawan dan masyarakat lokal. Konsep dari Kuma Coffee adalah kedai kopi untuk tempat makan dan bersantai, yang memberikan kenyamanan kepada setiap pelanggannya.

Sejak pertama kali dibuka, Kuma Coffee telah menjadi salah satu destinasi favorit di Tibubeneng. Dengan lokasi yang strategis dan desain interior yang modern minimalis, Kuma Coffee menawarkan suasana yang nyaman dan *instagrammable*. Selain itu, kedai ini juga dikenal dengan hidangannya yang berkualitas tinggi yang dibuat dan disajikan oleh tim Kuma Coffee Tibubeneng. Dengan waktu operasionalnya, yaitu buka setiap hari pada pukul 08.00-16.00 WITA. Menu yang ditawarkan beragam, mulai dari berbagai jenis hidangan *pastry*, *snack*, *breakfast food*, pasta, salad, *maincourse*, teh, kopi, jus, *mocktail* hingga *softdrink*.

Dengan keunggulan yang dimiliki, Kuma Coffee harus tetap memiliki strategi agar dapat bertahan di Tengah persaingan kedai kopi lainnya. Sama dengan jenis usaha lainnya, Kuma Coffee hendaknya perlu memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada konsumen agar bisa meningkatkan loyalitas konsumen (Murti, dkk., 2024). Meningkatkan *service excellence* di Kuma Coffee merupakan hal penting yang dapat dilakukan, hal tersebut tidak hanya akan memperbaiki kualitas pelayanan tetapi juga akan membawa dampak positif yang signifikan bagi bisnis secara keseluruhan. Menurut Maulyan, dkk. (2022) *service excellence* berarti pelayanan terbaik atau sangat baik, dimana sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, atau dimiliki instansi pemberi layanan.

Service excellence adalah faktor kunci dalam suatu keberhasilan perusahaan. Jika bisnis bisa tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan, maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Pelayanan yang unggul mampu menciptakan pengalaman konsumen yang lebih menyenangkan dan memuaskan. Ketika konsumen merasa dihargai dan dilayani dengan baik, mereka cenderung untuk kembali dan menjadi pelanggan setia, yang pada gilirannya meningkatkan retensi pelanggan dan memperkuat basis pelanggan tetap (Sudirjo, dkk., 2023). Selain itu, pelanggan yang puas sering kali berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial, yang dapat meningkatkan reputasi dan menarik konsumen baru.

Di sisi lain, karyawan yang diberikan pelatihan dan pendampingan untuk mencapai *service excellence* akan merasa lebih percaya diri dan termotivasi dalam bekerja, yang dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional. Lingkungan kerja yang positif ini juga akan mengurangi tingkat pergantian karyawan, sehingga tim yang solid dan berpengalaman dapat terus memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Secara keseluruhan, peningkatan *service excellence* akan membawa Kuma Coffee ke *level* yang lebih tinggi dalam hal kepuasan pelanggan, reputasi bisnis dan keberlanjutan operasional.



Gambar 1. Kuma Coffee Tibubeneng

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan tim, terlihat adanya masalah signifikan terkait kualitas pelayanan di Kuma Coffee, dimana adanya keluhan dari pelanggan mengenai lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pesanan mereka, yang seringkali lebih dari 15 menit, bahkan pada jam-jam tidak sibuk. Ini menunjukkan adanya masalah dalam manajemen waktu dan efisiensi kerja di bagian dapur dan barista. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap karyawan yang kurang ramah dan kurang responsif terhadap permintaan konsumen. Masalah-masalah ini tidak hanya menyebabkan ketidakpuasan konsumen, tetapi juga dapat berdampak negatif pada reputasi Kuma Coffee, sehingga dapat mengurangi jumlah konsumen yang kembali berkunjung, dan pada akhirnya mempengaruhi pendapatan serta keberlangsungan bisnis secara keseluruhan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang dapat diberikan terkait permasalahan tersebut, yaitu:

- 1) Memberikan penyuluhan kepada karyawan Kuma Coffee terkait perlunya meningkatkan *service excellence*, sehingga meningkatkan kesadaran karyawan untuk memberikan kepuasan pada konsumen.
- 2) Melakukan pelatihan *service excellence* bagi karyawan Kuma Coffee guna menghasilkan kualitas pelayanan yang terbaik.
- 3) Melakukan kegiatan pendampingan kepada karyawan Kuma Coffee dalam menerapkan *service excellence* untuk memastikan standar pelayanan perusahaan berjalan dengan baik dan meningkatkan motivasi serta komitmen karyawan terhadap pekerjaannya.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan *service excellence* di Kuma Coffee, yaitu dengan memberikan penyuluhan, mengadakan pelatihan, serta pendampingan kepada karyawan Kuma Coffee.

- 1) Penyuluhan yang diberikan oleh tim bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada karyawan Kuma Coffee terkait pentingnya *service excellence*. Kegiatan penyuluhan ini merupakan proses belajar dan penyesuaian individu terhadap norma serta nilai-nilai kelompoknya. Pemahaman ini penting untuk membantu karyawan memperoleh keterampilan dan sikap yang diperlukan dalam praktik memberikan *service excellence* kepada konsumen, sehingga nantinya dapat membentuk loyalitas pelanggan. Penyuluhan ini melibatkan simulasi dan *role play* yang akan membantu karyawan memahami cara menghadapi berbagai situasi

dengan pelanggan dengan lebih baik, dengan penyampaian materi langsung dari tim pelaksana.



Gambar 2. Kegiatan Penyuluhan di Kuma Coffee

- 2) Menyelenggarakan pelatihan *service excellence* yang komprehensif. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari cara berkomunikasi dengan konsumen, menangani keluhan dengan profesional, hingga teknik penyajian hidangan yang efisien. Dengan praktik langsung didampingi oleh tim pelaksana.



Gambar 3. Kegiatan Pelatihan di Kuma Coffee

- 3) Melakukan pendampingan intensif kepada karyawan dalam menerapkan prinsip-prinsip *service excellence* yang telah mereka pelajari. Memberikan sesi *coaching* dan *feedback* (evaluasi) individu untuk membantu karyawan lebih memahami dan

menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama pelatihan. Praktik langsung didampingi oleh tim pelaksana.



Gambar 4. Kegiatan Pendampingan di Kuma Coffee

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini telah mencapai target yang diinginkan, yaitu sudah terealisasi 100%. Kegiatan penyuluhan yang telah dilakukan menunjukkan hasil adanya peningkatan pemahaman karyawan, yang sebelumnya hanya sebesar 40%, karena karyawan hanya sekedar mengetahui sebatas dasar pelayanan *taking order* saja, namun masih kurang mendalami *excellence service* mulai dari cara yang baik dan benar berkomunikasi dengan pelanggan, menangani keluhan dengan profesional, hingga teknik penyajian yang efisien. Kegiatan pelatihan dan pendampingan yang telah dilakukan juga turut membantu dalam upaya peningkatan *service excellence* di Kuma Coffee Tibubeneng ini menjadi 100%.

Tabel 1. Realisasi Ketercapaian Proker

No	Jenis Proker	Spesifikasi Kegiatan	Realisasi
1	Meningkatkan <i>service excellence</i> untuk membentuk loyalitas konsumen Kuma Coffee.	1) Memberikan penyuluhan kepada karyawan Kuma Coffee terkait perlunya meningkatkan <i>service excellence</i> , sehingga meningkatkan kesadaran karyawan untuk memberikan kepuasan pada konsumen.	100%

2) Melakukan pelatihan <i>service excellence</i> bagi karyawan Kuma Coffee guna menghasilkan kualitas pelayanan yang terbaik.	100%
3) Melakukan kegiatan pendampingan kepada karyawan Kuma Coffee dalam menerapkan <i>service excellence</i> untuk memastikan standar pelayanan perusahaan berjalan dengan baik dan meningkatkan motivasi serta komitmen karyawan terhadap pekerjaannya.	100%



Gambar 5 & 6. Karyawan Kuma Coffee Menerapkan *Service Excellence*

Adapun beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, di antaranya:

- **Faktor pendukung:**

- 1) Tingginya antusiasme karyawan serta dukungan penuh dari pemilik Kuma Coffee.
- 2) Adanya dukungan, semangat dan kerja sama tim yang baik dari tim pengabdian masyarakat di Kuma Coffee ini, yang bertanggungjawab atas setiap tugas yang diberikan sehingga pengabdian kepada masyarakat ini dapat berjalan dengan lancar.

- **Faktor penghambat**

- 1) Sulit untuk mengumpulkan semua karyawan sekaligus dan mengatur waktu yang cocok bagi semua karyawan untuk mengikuti penyuluhan secara serempak. Beberapa karyawan mungkin harus tetap melayani konsumen, sehingga tidak bisa berpartisipasi penuh. Hal ini yang menyebabkan kurangnya partisipasi dan kehadiran karyawan dalam sesi penyuluhan yang direncanakan. Namun, hal tersebut dapat teratasi, dimana tim memberikan penyuluhan secara bergiliran dalam kelompok kecil di luar jam sibuk untuk memastikan semua karyawan dapat berpartisipasi, sehingga tidak mengganggu jam operasional dan karyawan tetap bisa fokus pada materi yang disampaikan.
- 2) Karyawan yang masih bertugas mungkin tidak bisa fokus sepenuhnya pada penyuluhan karena mereka perlu tetap waspada terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini mengurangi efektivitas penyuluhan dan penerimaan materi oleh karyawan. Untuk itu, tim merekam sesi penyuluhan, sehingga karyawan yang tidak dapat hadir dapat menonton di waktu yang lebih sesuai bagi mereka.

Partisipasi karyawan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat dilihat dari antusias para karyawan yang mau ikut serta dalam pelaksanaan program-program yang ada. Partisipasi karyawan di dalam kegiatan ini adalah salah satu faktor yang juga mendukung keberlangsungan dan kelancaran dari kegiatan pengabdian ini. Terlebih lagi dalam penyediaan tempat, sambutan serta respon aktif dalam kegiatan penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan yang dilakukan di Kuma Coffee Tibubeneng dan kesediaan karyawan untuk menjadi target dalam praktek peningkatan *service excellence* ini.



Gambar 7. Partisipasi Karyawan Kuma Coffee

SIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan ini, berjalan dengan lancar dan berjalan sesuai dengan harapan. Pemahaman karyawan terkait *service excellence* untuk membentuk loyalitas konsumen Kuma Coffee Tibubeneng telah berhasil dilakukan melalui kegiatan penyuluhan, pelatihan, serta pendampingan. Manfaat dari kegiatan ini dapat dirasakan secara langsung oleh karyawan, dan telah berhasil meningkatkannya dalam menerapkan *service excellence*. Karyawan Kuma Coffee memberikan respon yang positif dan antusias yang tinggi dalam mengikuti kegiatan ini, yang dapat dilihat selama kegiatan pengabdian masyarakat berlangsung.

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman karyawan terkait *service excellence* ini telah berhasil, namun perlu diadakan kegiatan pendampingan berkelanjutan guna meningkatkan kinerja karyawan dalam menerapkan *service excellence*, sehingga secara kontinyu membentuk loyalitas konsumen terhadap Kuma Coffee Tibubeneng.

DAFTAR PUSTAKA

- Maulyan, F. F., Yuniati Drajat, D., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8-17. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>
- Murti, N. P. M. A., Primadona, I. A. L., Anggraini, N. P. N., Kepramareni, P., & Rustiarini, N. W. (2024). Penerapan Service Excellence dalam Pelayanan pada LPD Desa Adat Kukuh. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 8(2), 104–110. <https://doi.org/10.36982/jam.v8i2.4386>

Sudirjo, F., Purwati, T., Widyastuti, W., Budiman, Y. U., & Manuhutu, M. (2023). Analisis Dampak Strategi Pemasaran Digital dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Perspektif Industri E-commerce. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 7524–7532. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.7422>