OPTIMALISASI PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DAN PERANCANGAN SOP CUSTOMER SERVICE GUNA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA TOKO KARUNG JANTAN BALI

Ni Kadek Listya Dewi[1,*], Made Ika Prastyadewi[2], Putu Yusi Pramandari[3]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
[3]Universitas Udayana, Bali, 80361, Indonesia
*Email: kadeklestiadewi12@gmail.com

ABSTRAK

Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk mengoptimalkan penerapan *service excellence* dan merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Toko Karung Jantan Bali. Kegiatan dilaksanakan berdasarkan hasil observasi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, penanganan keluhan, serta konsistensi pelayanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis fashion. Metode pelaksanaan meliputi observasi, sosialisasi, perancangan SOP, pendampingan, implementasi, dan evaluasi. Sosialisasi diberikan kepada karyawan mengenai konsep service excellence, etika pelayanan, komunikasi efektif, penanganan keluhan, serta pentingnya memberikan pengalaman berbelanja yang positif. Selanjutnya, disusun SOP *Customer Service* yang mencakup standar penyambutan pelanggan, standar komunikasi pelayanan, prosedur penanganan komplain, standar etika pelayanan, dan standar penutupan pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program memperoleh respons positif dari pemilik dan karyawan Toko Karung Jantan Bali. Kegiatan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada karyawan mengenai pelayanan prima serta menghasilkan SOP *Customer Service* sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan secara ramah, cepat, responsif, dan profesional. Dengan adanya program ini, diharapkan kualitas pelayanan dapat diterapkan secara lebih konsisten sehingga mendukung peningkatan kepuasan pelanggan, citra usaha, dan keberlanjutan bisnis Toko Karung Jantan Bali.
Kata kunci: *service excellence*, *customer service*, SOP, kualitas pelayanan

ANALISIS SITUASI

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan di Karung Jantan, sebuah usaha yang berlokasi di Jalan Teuku Umar Barat No. 05, Denpasar Barat dan bergerak di bidang fashion. Karung Jantan menyediakan berbagai kebutuhan pakaian dan aksesoris pria, seperti kaos oversize, kemeja dengan model terkini, celana, kalung, gelang, cincin, serta kacamata. Beragam produk tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, khususnya kalangan anak muda dan pria dewasa yang mengikuti perkembangan tren fashion. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Karung Jantan tidak hanya perlu memperhatikan kualitas produk, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang efektif dapat

menciptakan kenyamanan bagi pelanggan dan pada akhirnya mendukung pertumbuhan serta keberlanjutan suatu usaha (Hasan Basri et al., 2025).

Persaingan bisnis fashion yang semakin kompetitif menyebabkan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi semakin penting. Konsumen saat ini tidak hanya mempertimbangkan variasi dan kualitas produk, tetapi juga memperhatikan pengalaman yang diperoleh selama berbelanja, seperti keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, kemampuan memberikan informasi produk, serta cara karyawan menangani kebutuhan dan keluhan pelanggan. Pelayanan yang kurang responsif dapat menimbulkan kekecewaan dan membuat pelanggan memilih untuk tidak melakukan repeat order atau bahkan berhenti berlangganan (Widhiastuti & Jayanti, 2024). Oleh karena itu, Karung Jantan perlu memiliki sistem pelayanan yang mampu memberikan pengalaman positif dan konsisten kepada setiap pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada kegiatan PKM, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan di Toko Karung Jantan Bali masih memiliki beberapa aspek yang perlu dioptimalkan, khususnya pada bagian Customer Service. Kondisi pelayanan masih belum sepenuhnya didukung oleh standar tertulis yang dapat menjadi acuan bersama bagi seluruh karyawan. Perbedaan cara berkomunikasi dan memberikan pelayanan berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan dalam pengalaman pelanggan. Penerapan service excellence menjadi penting karena pelayanan yang baik dapat membangun hubungan positif dengan pelanggan serta mendukung peningkatan kepuasan dan citra usaha (Tsamara & Nugraha, 2021).

Permasalahan pertama yang ditemukan adalah ketidakkonsistenan dalam komunikasi pelayanan. Belum terdapat standar bahasa dan format komunikasi yang seragam dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan. Setiap karyawan masih memiliki cara tersendiri dalam menyambut pelanggan, menyampaikan informasi produk, menjawab pertanyaan, maupun memberikan respons terhadap kebutuhan pelanggan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan perbedaan kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan. Padahal, komunikasi yang baik dan pelayanan yang efektif merupakan bagian penting dalam menciptakan kenyamanan pelanggan serta membangun hubungan yang positif antara pelanggan dengan usaha (Hasan Basri et al., 2025).

Permasalahan kedua adalah cara penanganan komplain yang belum sistematis. Keluhan pelanggan masih ditangani secara situasional karena belum terdapat prosedur khusus yang mengatur tahapan penerimaan, respons, dan penyelesaian keluhan. Basten et al. (2024) menjelaskan bahwa keluhan merupakan bentuk ekspresi kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks usaha, keluhan seharusnya tidak hanya dianggap sebagai permasalahan, tetapi juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kekurangan pelayanan dan memperbaiki sistem yang telah berjalan. Dengan adanya prosedur penanganan komplain yang jelas, karyawan diharapkan mampu memberikan respons yang lebih tepat, cepat, dan profesional kepada pelanggan (Trihantoro et al., 2024).

Permasalahan ketiga adalah belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service secara tertulis. Pelayanan yang dilakukan selama ini masih banyak bergantung pada kebiasaan dan pemahaman masing-masing karyawan sehingga belum terdapat pedoman baku yang mengatur proses pelayanan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan standar pelayanan berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lainnya usaha (Nasution et al., 2024). Oleh karena itu, penyusunan SOP Customer Service diperlukan untuk memberikan pedoman yang jelas mengenai standar penyambutan pelanggan, komunikasi pelayanan, penanganan komplain, etika pelayanan, hingga penutupan pelayanan. Penerapan standar pelayanan yang jelas dapat membantu menciptakan pelayanan yang lebih konsisten dan profesional (Tsamara & Nugraha, 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi Toko Karung Jantan Bali adalah belum terbentuknya sistem pelayanan yang terstandarisasi. Kondisi tersebut perlu segera dioptimalkan karena kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan mendukung keberlanjutan usaha. Keluhan pelanggan juga dapat dijadikan sebagai sumber evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Basten et al., 2024). Oleh sebab itu, kegiatan PKM ini diarahkan pada penerapan service excellence dan perancangan SOP Customer Service sebagai pedoman pelayanan yang dapat digunakan oleh karyawan. Melalui kegiatan tersebut, diharapkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan dapat meningkat, sistem pelayanan menjadi lebih konsisten, serta tercipta hubungan yang lebih baik antara usaha dan pelanggan. Kegiatan pengabdian yang melibatkan partisipasi aktif mitra juga diharapkan dapat memberikan perubahan positif dan mendukung keberlanjutan pengembangan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan, antara lain sebagai berikut:

No	Permasalahan	Deskripsi
1	Ketidakkonsistenan Komunikasi Pelayanan	Belum terdapat standar komunikasi pelayanan yang seragam sehingga setiap karyawan masih memiliki cara berbeda dalam menyambut pelanggan, memberikan informasi produk, menjawab pertanyaan, dan berkomunikasi dengan pelanggan.
2	Penanganan Komplain Belum Sistematis	Keluhan pelanggan masih ditangani secara situasional karena belum tersedia prosedur yang jelas mengenai tahapan menerima, merespons, dan menyelesaikan komplain pelanggan.
3	Belum Tersedianya SOP *Customer Service*	Toko Karung Jantan Bali belum memiliki SOP *Customer Service* secara tertulis sebagai pedoman baku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

4	Belum Optimalnya Konsistensi *Service Excellence*	Pemahaman dan penerapan prinsip *service excellence* oleh karyawan belum sepenuhnya seragam sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan belum konsisten.

Permasalahan prioritas yang dihadapi oleh mitra kerja atau masyarakat sasaran adalah:

1. Belum konsistennya komunikasi pelayanan kepada pelanggan karena belum tersedia standar komunikasi yang dapat digunakan sebagai pedoman bersama oleh seluruh karyawan.
2. Belum sistematisnya penanganan komplain pelanggan, sehingga karyawan belum memiliki tahapan yang jelas dalam menerima, merespons, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara profesional.
3. Belum tersedianya SOP *Customer Service* secara tertulis yang mengatur standar penyambutan pelanggan, komunikasi pelayanan, penanganan komplain, etika pelayanan, dan penutupan pelayanan.
4. Belum optimalnya penerapan *service excellence* karena pemahaman dan penerapan standar pelayanan belum sepenuhnya seragam di antara karyawan

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat yaitu:

No	Kategori	Permasalahan	Solusi	Sifat Program	Relevansi Program
1	Observasi dan Analisis Pelayanan	Belum diketahui secara menyeluruh aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki.	Melakukan observasi dan analisis terhadap proses pelayanan pelanggan, pola komunikasi karyawan, penanganan komplain, serta kondisi pelayanan yang berjalan di Toko Karung Jantan Bali.	Rintisan	Membantu mengidentifikasi permasalahan pelayanan secara langsung sehingga solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mitra.
2	Sosialisasi *Service Excellence*	Pemahaman karyawan mengenai konsep dan penerapan *service excellence* belum seragam.	Memberikan sosialisasi mengenai konsep *service excellence*, sikap ramah, komunikasi efektif, etika pelayanan, responsivitas, dan cara menciptakan pengalaman berbelanja yang positif.	Sosialisasi	Meningkatkan pemahaman dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, responsif, dan profesional.

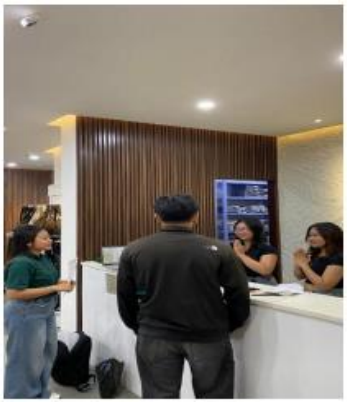
3	Penyusunan SOP *Customer Service*	Belum tersedia SOP *Customer Service* secara tertulis sebagai pedoman pelayanan.	Menyusun SOP *Customer Service* yang mencakup standar penyambutan pelanggan, standar komunikasi pelayanan, prosedur penanganan komplain, standar etika pelayanan, dan standar penutupan pelayanan.	Rintisan	Menyediakan pedoman tertulis agar seluruh karyawan memiliki standar pelayanan yang sama dan dapat menerapkannya secara konsisten.
4	Pendampingan dan Implementasi	Penerapan standar pelayanan belum dilakukan secara konsisten dalam kegiatan operasional sehari-hari.	Melakukan pendampingan kepada karyawan dalam menerapkan *service excellence* dan SOP *Customer Service* secara langsung pada saat kegiatan pelayanan berlangsung.	Implementasi	Membantu karyawan memahami penerapan SOP dalam kondisi nyata serta meningkatkan konsistensi dan profesionalitas pelayanan.
5	Evaluasi Pelayanan	Belum terdapat evaluasi secara berkala terhadap penerapan standar pelayanan dan penanganan pelanggan.	Melakukan evaluasi terhadap pemahaman karyawan dan penerapan *service excellence* serta SOP *Customer Service*, kemudian memberikan rekomendasi perbaikan.	Evaluasi	Mengetahui efektivitas program dan mendorong perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
6	Komunikasi Pelayanan	Belum terdapat contoh kalimat atau standar komunikasi yang dapat menjadi acuan karyawan ketika berinteraksi dengan pelanggan.	Menyusun contoh kalimat komunikasi pelayanan yang sopan, ramah, responsif, dan sesuai dengan situasi pelayanan untuk digunakan sebagai pedoman karyawan.	Pendampingan	Membantu menciptakan komunikasi yang lebih seragam dan profesional sehingga pelanggan memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih baik.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) di Toko Karung Jantan Bali menggunakan pendekatan observasi, sosialisasi, pendampingan, implementasi, dan evaluasi. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi serta permasalahan pelayanan, kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi mengenai konsep *service excellence*, komunikasi pelayanan, etika, dan penanganan komplain.

Selanjutnya, dilakukan penyusunan dan penerapan SOP *Customer Service* sebagai pedoman pelayanan, disertai pendampingan kepada karyawan dalam penerapannya pada kegiatan operasional sehari-hari. Tahap akhir berupa evaluasi untuk mengetahui pemahaman dan konsistensi karyawan dalam menerapkan standar pelayanan serta memberikan rekomendasi perbaikan secara berkelanjutan. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini meliputi tiga tahapan utama:

1. **Tahap Persiapan**
   Tahap persiapan diawali dengan observasi dan wawancara dengan pemilik serta karyawan Toko Karung Jantan Bali untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan dan permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan hasil tersebut, disusun program optimalisasi *service excellence* dan SOP *Customer Service*, termasuk materi sosialisasi, rancangan SOP, jadwal kegiatan, serta persiapan sarana pendukung.
2. **Tahap Pelaksanaan Program Kerja 1**
   Program kerja pertama berupa sosialisasi penerapan *service excellence* kepada karyawan Toko Karung Jantan Bali melalui penyampaian materi, diskusi, dan simulasi pelayanan. Materi meliputi pelayanan prima, etika, komunikasi efektif, serta penanganan keluhan pelanggan. Kegiatan dilanjutkan dengan pendampingan langsung saat operasional toko agar karyawan mampu menerapkan pelayanan yang ramah, cepat, responsif, dan professional.



Gambar 1. Kegiatan Briefing Team



Gambar 2. Praktik Penarapan

Kegiatan diawali dengan briefing tim sosialisasi mengenai materi Service Excellence untuk menyamakan pemahaman dan kesiapan sebelum pelaksanaan. Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan praktik penerapan Service Excellence secara langsung melalui simulasi pelayanan, sehingga peserta dapat memahami dan menerapkan prinsip pelayanan yang ramah, komunikatif, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kegiatan tersebut bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan tim dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan (Tsamara & Nugraha, 2021).

3. Tahap Pelaksanaan Program Kerja 2

Program kerja kedua berupa perancangan dan implementasi SOP Customer Service sebagai pedoman pelayanan di Toko Karung Jantan Bali. SOP disusun berdasarkan hasil observasi dan mencakup penyambutan pelanggan, pemberian informasi produk, pendampingan pembelian, penanganan komplain, pembayaran, dan pelayanan setelah transaksi. Setelah disusun, SOP disosialisasikan dan diterapkan melalui pendampingan kepada karyawan agar dapat dijalankan secara konsisten dalam kegiatan operasional sehari-hari.



Gambar 3. Menjelaskan ke Team Isi SOP



Gambar 4. Penempelan Sop di Area Toko

Kegiatan diawali dengan briefing tim sosialisasi mengenai materi *Service Excellence* yang bertujuan menyamakan pemahaman anggota tim terkait standar pelayanan yang harus diterapkan. Dalam kegiatan tersebut, tim diberikan penjelasan mengenai materi dan prosedur pelayanan yang menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas, kemudian dilanjutkan dengan pengenalan serta peninjauan dokumen atau informasi yang berkaitan dengan standar pelayanan (Trihantoro *et al.*, 2024). Kegiatan ini dilakukan secara bersama-sama agar setiap anggota memahami alur pelayanan, ketentuan yang berlaku, serta mampu memberikan pelayanan secara ramah, komunikatif, tepat, dan profesional kepada pelanggan

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program kerja memperoleh respons yang sangat baik dari pemilik maupun karyawan Toko Karung Jantan Bali. Program yang dilaksanakan mampu meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya pelayanan prima serta memberikan pedoman pelayanan yang lebih jelas melalui penyusunan SOP *Customer Service*. Program kerja pertama, yaitu Sosialisasi Penerapan *Service excellence*, menghasilkan peningkatan pemahaman karyawan mengenai:

1. Konsep pelayanan prima (*service excellence*).
2. Teknik komunikasi yang efektif kepada pelanggan.
3. Sikap profesional dalam memberikan pelayanan.
4. Penanganan keluhan pelanggan secara tepat.

5. Pentingnya membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas.

Program kerja kedua, yaitu Perancangan SOP *Customer Service*, menghasilkan tersusunnya dokumen SOP yang dapat digunakan sebagai pedoman pelayanan di Toko Karung Jantan Bali. SOP tersebut memuat tahapan pelayanan mulai dari pelanggan memasuki toko hingga proses pelayanan selesai sehingga setiap karyawan memiliki standar pelayanan yang sama. Faktor pendukung keberhasilan program meliputi:

1. Dukungan penuh dari pemilik Toko Karung Jantan Bali terhadap seluruh kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat.
2. Antusiasme karyawan dalam mengikuti sosialisasi dan pendampingan.
3. Kerja sama yang baik antara mahasiswa dengan pihak mitra selama pelaksanaan program.

Komitmen karyawan untuk menerapkan SOP *Customer Service* dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Pelaksanaan program Pengabdian Kepada Masyarakat di Toko Karung Jantan Bali secara umum berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Program kerja yang berfokus pada penerapan *service excellence* dan penyusunan SOP *Customer Service* mampu menjawab permasalahan yang ditemukan pada tahap observasi, yaitu belum adanya standar pelayanan yang terdokumentasi secara jelas dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Koto et al., 2023). Melalui sosialisasi *service excellence*, karyawan memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional. Selama kegiatan pendampingan terlihat adanya perubahan positif, seperti karyawan lebih aktif menyapa pelanggan, memberikan informasi produk secara lebih komunikatif, serta lebih sigap dalam membantu kebutuhan pelanggan selama proses berbelanja.

Perancangan SOP *Customer Service* juga memberikan manfaat yang signifikan karena menjadi pedoman yang dapat digunakan oleh seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang seragam. Dengan adanya SOP, proses pelayanan menjadi lebih terstruktur sehingga dapat meminimalkan perbedaan cara pelayanan antar karyawan dan meningkatkan efisiensi operasional toko. Selain program utama, kegiatan pendukung seperti membantu penataan produk, menjaga kebersihan area toko, dan membantu pelayanan kepada pelanggan juga memberikan kontribusi terhadap terciptanya suasana toko yang lebih nyaman (Lokuge & Duan, 2023). Kondisi tersebut mendukung pengalaman berbelanja pelanggan sehingga memberikan kesan yang lebih positif terhadap Toko Karung Jantan Bali.

Selama pelaksanaan kegiatan masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu pelaksanaan akibat jadwal operasional toko dan perbedaan kemampuan setiap karyawan dalam memahami materi. Kendala tersebut diatasi melalui pendampingan secara bertahap, diskusi langsung, dan pemberian contoh pelayanan yang sesuai dengan SOP yang telah disusun (Karunia et al., 2024). Secara keseluruhan, program Optimalisasi Penerapan *Service excellence* dan Perancangan SOP *Customer Service* Guna Meningkatkan Kualitas Layanan pada Toko Karung

Jantan Bali berhasil dilaksanakan dengan baik (Rauf et al., 2024). Program ini memberikan manfaat bagi mitra berupa peningkatan pemahaman karyawan mengenai pelayanan prima, tersusunnya SOP *Customer Service* sebagai pedoman pelayanan, serta meningkatnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Diharapkan hasil program ini dapat diterapkan secara berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat citra perusahaan, dan mendukung perkembangan usaha Toko Karung Jantan Bali.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat di Toko Karung Jantan Bali, program Optimalisasi Penerapan Service Excellence dan Perancangan SOP Customer Service Guna Meningkatkan Kualitas Layanan telah terlaksana dengan baik sesuai tujuan yang ditetapkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa permasalahan utama mitra adalah belum optimalnya penerapan standar pelayanan dan belum tersedianya SOP Customer Service sebagai pedoman pelayanan yang konsisten. Sosialisasi service excellence membantu meningkatkan pemahaman karyawan mengenai pelayanan prima, komunikasi efektif, sikap profesional, dan penanganan keluhan pelanggan, sedangkan perancangan SOP menghasilkan pedoman pelayanan yang lebih terstruktur dan mudah diterapkan. Untuk keberlanjutan program, Toko Karung Jantan Bali disarankan menerapkan service excellence dan SOP secara konsisten, melakukan pembinaan serta evaluasi secara berkala, memperbarui SOP sesuai kebutuhan operasional dan harapan pelanggan, serta melakukan evaluasi kepuasan pelanggan melalui masukan langsung maupun media digital sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Basten, A., Putra, R. K., & Wibowo, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 12*(2), 101–115. https://doi.org/10.12345/jmbi.v12i2.2024

Hasan Basri, A., Siregar, M., Hidayat, R., & Pratama, D. (2025). Strategi pelayanan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada perusahaan jasa. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia, 14*(1), 45–58. https://doi.org/10.12345/jemi.v14i1.2025

Karunia, R. L., Yanto, E., Prasetyo, J. H., Muthmainah, E., Hiswendari, L., Setiawan, P., & Saragih, M. A. P. (2024). Digital collaboration models for empowering SMEs: Enhancing public organization performance. *Emerging Science Journal, 8*(4), 1492–1505.

Koto, N. A., Annas, F., & Putri, P. (2023). Pengembangan strategi *e-commerce* untuk UMKM songket khas Minangkabau: Analisis 4D yang mendalam dan komprehensif. *JOVISHE: Journal of Visionary Sharia Economy, 2*(1), 131–142.

Lokuge, S., & Duan, S. X. (2023). Exploring the enablers of digital transformation in small and medium-sized enterprises. Dalam *Handbook of Research on Business Model Innovation Through Disruption and Digitalization* (pp. 136–156).

Nasution, R., Syafitri, A., & Gunawan, H. (2024). Pengabdian kepada masyarakat berbasis pemberdayaan UMKM dalam meningkatkan ekonomi lokal. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, *6*(3), 210–220. https://doi.org/10.12345/jpmn.v6i3.2024

Rauf, R., Syam, A., & Randy, M. F. (2024). Optimalisasi transformasi digital dalam mendorong pertumbuhan usaha mikro, kecil dan menengah di Indonesia. *BJRM (Bongaya Journal for Research in Management), 7*(1), 95–102.

Trihantoro, J., Prasastia, N., Say, A. B., Saptoprijono, A., Ilyas, A., & Sonani, N. (2024). Optimalisasi model *service excellence* untuk meningkatkan keputusan pembelian pada platform pasar digital UMKM (PaDi UMKM). *Journal of Knowledge Management*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Garut. https://doi.org/10.xxxx/xxxxx *(jika tersedia)*

Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2021). Penerapan *service excellence* sebagai upaya peningkatan kualitas layanan humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi pada Koridor Co-Working Space). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 9*(1). https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap

Widhiastuti, N. L. P., & Jayanti, N. W. S. (2024). Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan optimalisasi SOP pada Aquarius Beach Hotel Sanur. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat, 3*(2), 1117