



**Journal of Human And Education**  
Volume 5, No. 1, Tahun 2025, pp 556-560  
E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876  
Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

## **Meningkatkan Kinerja Organisasi Melalui Service Excellence Dan Kepemimpinan Efektif: Hasil Seminar Pengabdian Masyarakat**

**Ajeng Andriani Hapsari<sup>1</sup>, Ilham Arief<sup>2</sup>, Muhamad Risal Tawil<sup>3</sup>, Yenny Wati<sup>4</sup>, Riesna Apramilda<sup>5</sup>, Chitra Indah Sari<sup>6</sup>, Sitti Rachmi Misbah<sup>7</sup>, Akhmad Ramli<sup>8</sup>**

Universitas Pradita, Indonesia<sup>1</sup>, STIKes Widya Dharma Husada, Indonesia<sup>2</sup>, Politeknik Baubau, Indonesia<sup>3</sup>, Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia, Indonesia<sup>4</sup>, Universitas Ibnu Sina, Indonesia<sup>5</sup>, UIN Mahmud Yunus Batusangkar, Indonesia<sup>6</sup>, Poltekkes Kemenkes Kendari, Indonesia<sup>7</sup>, Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, Indonesia<sup>8</sup>  
Email: [ajeng.andriani@pradita.ac.id](mailto:ajeng.andriani@pradita.ac.id)

### **Abstrak**

Kinerja organisasi merupakan aspek penting untuk dapat mempertahankan eksistensi dan unggul diantara para pesaing serta lingkungan bisnis yang bergerak dan berubah begitu cepat. Setiap organisasi berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerja dan membangun tim kerja yang handal agar dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap program kerja, pencapaian target dan pada akhirnya berdampak pada kinerja dan daya saing organisasi. Kegiatan seminar pengabdian kepada masyarakat diawali dengan komunikasi antar dosen, komunikasi membahas urgensi dan isu terkini yang dianggap perlu untuk dibahas dalam seminar. Kesimpulan dari sesi seminar dengan topik peran *service excellence* dan kepemimpinan efektif terhadap kinerja organisasi menyimpulkan bahwa *service excellence* terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi, dengan terwujudnya pelayanan prima maka akan tercipta loyalitas pelanggan, loyalitas tersebut akan menjaga kelangsungan usaha organisasi. Kepemimpinan efektif dapat meningkatkan kinerja organisasi, dalam suatu organisasi kepemimpinan terjadi pada setiap level dan departemen, dengan adanya efektivitas kepemimpinan maka proses kerja dan pencapaian target kerja akan terlaksana dengan baik sehingga akan berdampak pada pencapaian target organisasi.

**Kata Kunci:** *Kinerja, Service Excellence, Kepemimpinan, Organisasi*

### **Abstract**

Organizational performance is an important aspect to be able to maintain existence and excel among competitors and a business environment that moves and changes so quickly. Every organization tries its best to improve performance and build a reliable work team in order to contribute optimally to work programs, target achievement and ultimately impact the performance and competitiveness of the organization. The community service seminar activity began with communication between the lecturers, communication discussed the urgency and current issues that were considered necessary to be discussed in the seminar. The conclusion of the seminar session with the topic of the role of *service excellence* and effective leadership on organizational performance concluded that *service excellence* has been proven to be able to improve organizational performance, with the realization of excellent service, customer loyalty will be created, this loyalty will maintain the continuity of the organization's business. Effective leadership can improve organizational performance, in an organization leadership occurs at every level and department, with the effectiveness of leadership the work process and achievement of work targets will be carried out well so that it will have an impact on achieving organizational targets.

**Keywords:** *Performance, Service Excellence, Leadership, Organization*

### **PENDAHULUAN**

Kinerja organisasi merupakan aspek penting untuk dapat menjaga eksistensi dan menjadi

unggul diantara kompetitor dan lingkungan bisnis yang bergerak dan berubah begitu cepat. Setiap organisasi berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerja dan membangun tim kerja yang handal agar dapat berkontribusi secara optimal terhadap program kerja, pencapaian target dan pada akhirnya berdampak terhadap kinerja dan daya saing organisasi (Asakdiyah & Hapsari, 2023). Era digital membawa tantangan dan perubahan lingkungan bisnis yang begitu cepat, konsumen disajikan dengan berbagai bentuk layanan dan produk yang bervariasi dan berkualitas. Konsumen dengan sangat mudah membandingkan, membeli dan menyelesaikan transaksi pembelian dengan dukungan dan kemudahan teknologi dan digitalisasi (Sudirjo et al., 2024; Suhardjo et al., 2024). Pertumbuhan jumlah dari start-up atau bisnis rintisan juga turut memengaruhi iklim dan situasi bisnis. Banyaknya layanan yang membantu pendirian badan usaha berperan dalam menciptakan kemudahan bagi siapapun untuk menjadi wiraswasta dan mendirikan perusahaan.

Globalisasi dan perkembangan teknologi digitalisasi yang cepat dan masif perlu untuk diantisipasi oleh tim manajemen. Terdapat dua aspek penting yang dapat meningkatkan kinerja organisasi, yaitu pelayanan yang prima (*service excellence*) dan kepemimpinan efektif. *Service excellence* merupakan aspek penting yang dapat diberikan organisasi pada konsumen, dengan *service excellence* manajemen akan dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Anwar et al., 2023; Kaligis et al., 2024). Loyalitas pelanggan diyakini adalah alat yang handal untuk menjaga kesinambungan organisasi, konsumen yang loyal tidak akan dengan mudah berpindah pada produk dan layanan lain (Djojo et al., 2023). Pada sisi lain konsumen loyal juga tidak sensitif terhadap perubahan harga dan akan terus mengkonsumsi produk dan layanan (Arief & Muslikh, 2024). Reputasi perusahaan akan meningkat bila sudah tercipta stigma bahwa perusahaan memiliki layanan yang berkualitas (Haryono et al., 2023; Maryoso et al., 2023). Faktor penting lain dalam meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan kepemimpinan yang efektif (Rosari et al., 2022). Seorang pemimpin dengan kemampuan memimpin yang efektif akan dapat mewujudkan transformasi dan membuat pencapaian demi pencapaian kerja (Daga et al., 2024). Pemimpin yang efektif juga memiliki komunikasi dan kemampuan yang baik dalam membangun visi kerja diantara anggota tim, sehingga akan dapat tercipta pencapaian dan kinerja tim (Muhammadiyah et al., 2023; Ramli et al., 2023).

Menyadari pentingnya kinerja organisasi, *service excellence* dan kepemimpinan yang efektif sehingga pada Tanggal 18 Januari 2025 diadakan suatu seminar nasional Pengabdian kepada Masyarakat yang digagas oleh beberapa perguruan tinggi. Seminar mengangkat topik tentang meningkatkan kinerja organisasi melalui *service excellence* dan kepemimpinan efektif.

## **METODE**

Kegiatan seminar pengabdian kepada masyarakat dimulai dengan diadakannya komunikasi diantara dosen pengabdian, komunikasi membahas tentang urgensi dan isu terkini yang dinilai perlu untuk diulas dibahas dalam seminar. Dosen pengabdian juga menyepakati tentang audiens serta jadwal diadakannya seminar, dimana seminar terbuka untuk umum dan diadakan pada hari Sabtu, tanggal 18 Januari 2025, pukul 09.00 hingga 12.00 WIB. Seminar diadakan secara daring melalui platform Zoom. Seminar diisi dengan sesi pemaparan oleh tim narasumber yang dimulai pada pukul 09.00 hingga 11.30 dan kemudian dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab selama 30 menit. Pelaksanaan seminar berlangsung interaktif dan diisi dengan diskusi dua arah narasumber dan peserta seminar.

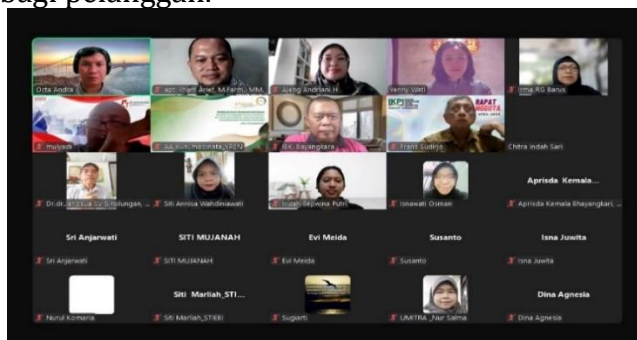
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Seminar pengabdian kepada masyarakat dihadiri oleh 45 peserta dengan profesi sebagai praktisi dan akademisi dari berbagai perusahaan dan perguruan tinggi. Sesi seminar berjalan sesuai waktu yang direncanakan, sesi pemaparan berakhir pada pukul 11.30 WIB dan dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab yang berakhir pada pukul 12.00 WIB. Seminar diakhiri dengan kesimpulan singkat dari setiap narasumber dan dokumentasi bersama narasumber dan peserta seminar.

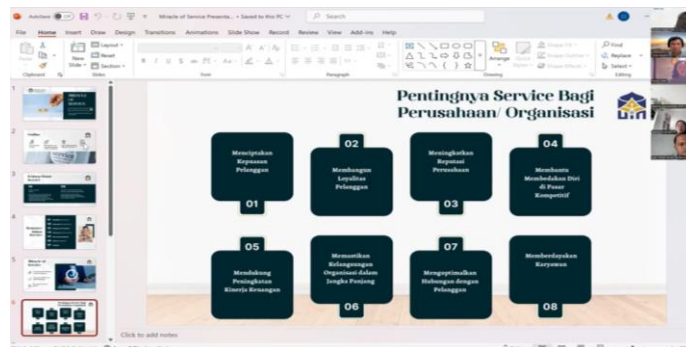
Pemateri membahas tentang urgensi dan latar belakang pentingnya kinerja bagi organisasi. Kinerja menjadi syarat mutlak bagi keberlangsungan dan daya saing organisasi. Melalui kinerja organisasi manajemen akan dapat menilai dan mengukur tingkat ketercapaian dari visi dan misi organisasi, sehingga terdapat korelasi erat antara kinerja dan pencapaian visi misi organisasi. Kinerja organisasi juga menjadi indikator dan tolak ukur kerjasama dan

produktivitas setiap tim dan divisi di dalam organisasi, kinerja organisasi yang baik mencerminkan baiknya koordinasi dan pencapaian kerja tim. Pemateri juga membahas tentang produktivitas yang diukur tidak saja dari efektivitas kerja namun juga efisiensi, dengan produktivitas kerja organisasi akan mampu bersaing dan memenuhi harapan serta ekspektasi dari konsumen. Kinerja yang baik juga akan berpengaruh terhadap mental kerja karyawan.

Perihal bagaimana hubungan antara *service excellence* dan kinerja organisasi, pemateri menjelaskan bahwa sederhananya pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, pemateri juga menyampaikan beberapa manfaat dari *service excellence* seperti meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, meningkatkan kinerja keuangan, kesinambungan organisasi dan pemberdayaan karyawan. Pemateri lain juga menyampaikan bahwa *service excellence* juga akan berdampak terhadap brand atau citra dari perusahaan. *Service excellence* terdiri atas beberapa tahapan yaitu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, pengembangan standar layanan, pelatihan dan pengembangan dan evaluasi. Terdapat konsep 3A dalam upaya organisasi untuk membangun *service excellence* yaitu *Attitude-Attention-Action*, dimana setiap anggota tim yang dimiliki organisasi haruslah memberikan sikap yang benar ketika melayani atau berhadapan dengan pelanggan, anggota tim juga harus memberikan fokus yang menyeluruh dan memperlakukan pelanggan sesuai dengan keunikannya masing-masing serta selalu bertindak dengan orientasi kepuasan dan kemudahan bagi pelanggan.



Gambar 1. Dokumentasi Seminar  
(Sumber: Dokumentasi Panitia Seminar)



Gambar 2. Pemaparan Materi oleh Narasumber  
(Sumber: Dokumentasi Panitia Seminar)

Dalam kaitannya kepemimpinan efektif dan kinerja organisasi, pemateri memaparkan beberapa langkah yang dapat dilakukan organisasi untuk meningkatkan kualitas kepemimpinan yang efektif seperti coaching dan mentoring, program pengembangan kepemimpinan dan membentuk budaya organisasi yang mengakomodir terbentuknya kualitas kepemimpinan pada setiap departemen. Terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh seorang pemimpin dalam mewujudkan *service excellence* dan meningkatkan kinerja organisasi yaitu adaptasi teknologi, pengembangan kompetensi tim atau karyawan dan melakukan inovasi terhadap layanan. Pemimpin yang efektif tidak saja berorientasi pada pelanggan eksternal, namun juga pelanggan internal yang adalah tim kerja dan karyawan. Kepemimpinan yang efektif akan berdampak terhadap terbentuknya lingkungan kerja yang positif, keberlangsungan organisasi yang ia pimpin, meningkatnya kepercayaan pelanggan dan pada akhirnya meningkatnya pendapatan dari organisasi.

## SIMPULAN

Simpulan dari sesi seminar dengan topik peran *service excellence* dan kepemimpinan efektif

terhadap kinerja organisasi menyimpulkan bahwa service excellence terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi, dengan terwujudnya pelayanan yang prima, maka akan tercipta loyalitas pelanggan, loyalitas tersebut akan menjaga kesinambungan bisnis dari organisasi. Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan kinerja organisasi, dalam organisasi kepemimpinan terjadi pada setiap tingkat dan departemen, dengan efektivitas kepemimpinan proses kerja dan pencapaian target kerja akan terlaksana dengan baik sehingga akan berdampak pada pencapaian target organisasi.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada institusi yang telah mendukung penuh kegiatan pengabdian kepada masyarakat, baik berupa materiil maupun moril, yaitu Universitas Pradita, STIKes Widya Dharma Husada, Politeknik Baubau, Institut Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia, Universitas Ibnu Sina, UIN Mahmud Yunus Batusangkar, Poltekkes Kemenkes Kendari, dan Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, K., Aprila, B. N., Durya, N. P. M. A., Hapsari, A. A., & Violin, V. (2023). Analysis Of The Influence Of Product Quality, Lifestyle And Promotional Strategy On The Decision To Purchase Samsung Smartphone Products. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(6), 2377-2382.
- Arief, I., & Muslikh, M. (2024). Analysis Of The Influence Of Brand Equity And Social Media On Revisit Decision With Intention To Revisit As A Mediation Variable In Yarsi Teeth And Mouth Hospital. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(2), 1165-1170.
- Asakdiyah, S., & Hapsari, A. A. (2023). The Impact of Engagement-Based Leadership, HR Technology Adaptation, and Skill Development on Work Efficiency: Mediating Through Employee Well-being. *Ambidextrous: Journal of Innovation, Efficiency and Technology in Organization*, 1(01), 25-34.
- Daga, A. T., Ramli, A., Nasril, N., Anwar, C., & Nugraha, A. R. (2024). Analisis Konseptual Kepemimpinan Pendidikan Etis dan Implikasinya Terhadap Mutu Pendidikan di Era Revolusi Industri 4.0. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 5611-5621.
- Djojo, L. N. S. B., Risdiyanto, A., Sono, M. G., Darmawan, K., & Tawil, M. R. (2023). The Effect of Service Quality, Marketing Mix and Brand Image on Customer Loyalty in Banking Industry. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(3), 622-627.
- Haryono, A., Susilowati, E., Afifah, N., Hapsari, A. A., & Kinanti, L. A. B. (2023). The Impact Of Satisfaction And Trust On Customer Loyalty: The Role Of Word Of Mouth Intervention At Bank Jatim. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 432-444.
- Kaligis, J. N., Satmoko, N. D., Tahapary, G. H., Tawil, M. R., & Kusnadi, I. H. (2024). The Effect Of Timely Delivery On Customer Satisfaction With Service Quality As A Moderating Variable. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4484-4493.
- Maryoso, S., Hamzah, R., Astri, F., Rukmana, A. Y., & Apramilda, R. (2023). Customer satisfaction and product quality. *Journal of Management*, 2(2), 114-118.
- Muhammadiyah, M. U., Pramono, S. A., Ramli, A., & Leuwol, F. S. (2023). Pelatihan Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Lembaga.
- Ramli, A., Fahrudin, A., Nove, A. H., Dewi, R. D. L. P., Isrohawati, I., & Rachman, R. S. (2023). ANALISIS MANAJEMEN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA GURU DI SEKOLAH. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 6(4), 4263-4271.
- Rosari, R., Cakranegara, P. A., Pratiwi, R., Kamal, I., & Sari, C. I. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Keuangan BUMDES di Era Digitalisasi. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(3), 3040-3049.
- Sudirjo, F., Pramono, S. A., Arief, I., Hermana, A. N., & Wardhani, A. R. S. K. (2024). Analysis of the Influence of Agents' Credibility Through Digital Media and Digital Promotions on Purchase Decisions Toward Insurance Products. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 272-277.
- Sudirjo, F., Sari, E. N., & Apramilda, R. (2024). The Role of Customer Trust Toward Digital Sales and Website Visitor Satisfaction on Customer Loyalty of Zara Indonesia. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 291-296.
- Suhardjo, S., Wati, Y., Renaldo, N., Musa, S., & Cecilia, C. (2024). Implementation of Digital Accounting on the Effectiveness of Corporate Social Responsibility and Environmental,

Social, and Governance Reporting. *Interconnection: An Economic Perspective Horizon*, 2(1), 41-49.