Jurnal Abdimas Ekonomi dan Bisnis
Vol. 4 No. 2 November 2024 Hal. 143-154 E-ISSN: 2775-5134

Pelatihan *Service Excellence* dan *Business English Correspondence* Bagi Staf Yayasan Kanker Anak Indonesia

Reni Hariyani[1], Fenti Sofiani[2], Didik Hariyadi Raharjo[3], Tio Prasetio[4]

[1,2,3,4]Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug Petukangan Utara Jakarta Selatan, Indonesia

e-mail: [1]reni.hariyani@budiluhur.ac.id,
[2]fenti.sofiani@budiluhur.ac.id, [3]didik.hariyadiraharjo@budiluhur.ac.id
[4]tio.prasetio@budiluhur.ac.id

Abstrak
Pentingnya memberikan pelayanan dari hati kepada *stakeholder* merupakan suatu hal mulia yang perlu dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan. Salah satunya *service excellence* yang diberikan kepada pasien kanker khususnya anak-anak. Selain itu untuk menjalin kerjasama dengan pihak luar, Yayasan Kanker Anak Indonesia (YKAI) membutuhkan korespondensi bisnis bahasa Inggris dengan para anggota *Childhood Cancer International*. Pelatihan ini bertujuan yaitu untuk meningkatkan kemampuan *service excellence* bagi staf YKAI dan meningkatkan pemahaman tentang tata persuratan bisnis dalam Bahasa Inggris bagi staf YKAI. Permasalahan bagi mitra abdimas yaitu kurangnya pemahaman mengenai pelayanan prima dan kurangnya pemahaman mengenai tata persuratan bisnis dalam Bahasa Inggris. Karena latar belakang pendidikan dari para staf yang berbeda-beda. Metode pelatihan abdimas disampaikan dengan metode ceramah serta diskuksi dan tanya jawab berupa penyampaian materi secara daring melalui aplikasi *zoom meeting* serta metode pengukuran evaluasi dari pelaksanaan abdimas dengan memberikan kuesioner dalam bentuk *google form* kepada peserta abdimas meliputi *pre test* dan *post test*. Hasil pelaksanaan kegiatan abdimas ditinjau dari tiga indikator yaitu indikator kemampuan penerapan *service excellence* staf YKAI mengalami peningkatan sebesar 35%, indikator pengetahuan mengenai korespondensi bisnis dalam bahasa Inggris mengalami peningkatan sebesar 60%, dan indikator kemampuan membuat tata persuratan bisnis dalam bentuk bahasa Inggris mengalami peningkatan sebesar 75%. Kegiatan pelatihan ini sangat memberikan manfaat bagi mitra sebagai bentuk kasih sayang dan kemanusiaan kepada sesama.

Kata Kunci: Business English Correspondence; Service Excellence; Yayasan Kanker Anak Indonesia.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
Publikasi oleh LPPM Universitas Bina Sarana Informatika

Abstract
The importance providing service from the heart to stakeholders noble organization or company needs to do. One of them is service excellence provided to cancer patients, especially children. Apart from that, to collaborate with external parties, Yayasan Kanker Anak Indonesia (YKAI) requires English business correspondence with members of Childhood Cancer International. This training aims to improve service excellence skills for YKAI staff and increase understanding business correspondence in English for YKAI staff. The problem for community service partners is a lack of understanding excellent service and a lack of understanding business correspondence in English. Because the educational backgrounds the staff are different. The training method delivered using the lecture method as well discussion question and answer of delivering material online via the zoom meeting application as the evaluation measurement method implementation the abdimas by providing questionnaire with Google form to the abdimas participants including pre-test and post-test. The results implementing community service activities are reviewed from three indicators, indicator ability to implement service excellence YKAI staff increased by 35%, the indicator knowledge regarding business correspondence in English has increased by 60%, and the indicator ability to write business correspondence in English has increased by 75%. This training activity very beneficial for partners of compassion and humanity towards others.

Keywords*: Business English Correspondence; Service Excellence; Yayasan Kanker Anak Indonesia.*

Pendahuluan

Pelayanan Prima merupakan salah satu usaha yang dapat dilakukan perusahaan atau sebuah organisasi dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa jenis produk atau jasa (Herlambang, 2018). *Service excellence* adalah dua kata berasal dari bahasa inggris *service* dan *excellence*. *Service* artinya jasa, pelayanan, tugas dan *excellence* artinya unggul, ulung, baik sekali, dengan demikian dalam perspektif ini pelayanan yang sempurna merupakan salah satu nilai jual yang penting bagi organisasi atau perusahaan (Maulyan, 2022). Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terdiri dari (1) Sikap (*Attitude*) seperti penampilan yang sopan dan serasi, selalu berpikir positif, sehat logis, serta memiliki sikap menghargai; (2) Perhatian (*Attention*) seperti mendengarkan dan memahami dengan sungguh-sungguh kebutuhan dari para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku pelanggan, serta mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan; (3) Tindakan (*Action*) seperti mencatat setiap pesanan dari para pelanggan, mencatat setiap kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan dari para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, serta menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali datang; (4) Kemampuan (*Ability*) seperti kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni atau geluti, melaksanakan komunikasi secara efektif, mengembangkan sikap motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar dari sebuah organisasi atau perusahaan; (5) Penampilan (*Appearance*) baik fisik dan non fisik yang dapat merefleksikan kepercayaan diri dan memunculkan kredibilitas dari pihak lain, dan (6) Tanggung jawab (*Accountability*) sebagai wujud bentuk kepedulian untuk menghindarkan atau usaha meminimalkan kerugian dari ketidakpuasan pelanggan (Lasmana, 2022). Terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa perusahaan yang berorientasi *profit* dan *non profit*

telah memiliki kesadaran untuk memberikan *service excellence* yang unggul untuk pelanggannya (Mandal, 2022). Selain itu memberikan pelayanan terbaik kepada pihak-pihak terkait dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan atau suatu organisasi (Thirumaran, 2021).

Mitra kegiatan abdimas yaitu Yayasan Kanker Anak Indonesia (YKAI) merupakan Organisasi non-profit independen yang berfokus untuk membantu anak-anak yang didiagnosis kanker serta berasal dari keluarga pra-sejahtera di Indonesia. Ibu Sallyana Sorongan dan rekan-rekannya membentuk kelompok di tahun 2004 untuk membantu anak-anak yang kesulitan. Pada tahun 2018 Yayasan Kanker Anak Indonesia didirikan di Jakarta. YKAI telah membantu lebih dari 5.000 anak pejuang kanker di Indonesia. Dengan memiliki kepercayaan bahwa setiap anak yang mengidap penyakit kanker berhak atas perawatan dan pengobatan yang layak. YKAI berkolaborasi dengan sembilan rumah sakit di Indonesia untuk menyebarkan bantuan yang diberikan oleh para donatur. Lokasi YKAI beralamat di Wisma KEIAI Jl. Jenderal Sudirman Jakarta Pusat. Dengan memiliki visi yaitu mewujudkan senyum sehat anak Indonesia. Serta memiliki misi yaitu 1) meningkatkan edukasi masyarakat mengenai anak-anak dengan kanker di Indonesia; 2) meningkatkan kepedulian masyarakat untuk berperan serta dalam membantu anak-anak dengan kanker dari keluarga pra-sejahtera; 3) memberikan bantuan berupa obat-obatan, transportasi, pendidikan dan dukungan "*Family Support Group*" bagi keluarga anak dengan kanker; 4) menjalin kerjasama dengan Lembaga/Individu yang memiliki visi dan misi yang sama dengan YKAI, untuk mencapai tujuan dalam membantu anak anak dengan kanker dan mengembalikan senyum ceria mereka (YKAI, 2024). *Service excellence* sangat penting untuk dapat dipahami dan dipraktikkan kepada para *stakeholder* dari YKAI. Pelayanan yang terbaik diberikan kepada pihak internal ataupun pihak eksternal dari YKAI berdasarkan standar dan prosedur pelayanan. Pihak internal YKAI seperti kepada anak-anak penderita kanker, keluarga penderita kanker serta kepada sesama pengurus dan staf YKAI. Sedangkan pihak eksternal YKAI seperti rumah sakit yang menjalin kerjasama, para donatur, serta masyarakat Indonesia dan Internasional.

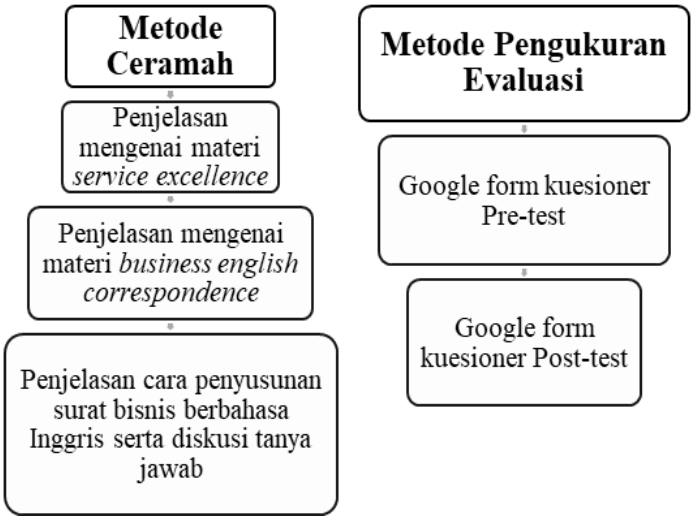
Selain bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh YKAI yaitu kerjasama dengan berbagai Rumah Sakit di Indonesia untuk dapat mewujudukan visi dan misi seperti RS Kanker Dharmais, RSAB Harapan Kita, RS Kramat 128, RS Siloam Karawaci, RSUP Sardjito Yogyakarta, RSUD Dr. Moewardi Solo, RSUD Abdul Moeloek Lampung, RS Dr Moh Husein Palembang, dan RS Hermina Bekasi. Selain itu YKAI resmi menjadi anggota *Childhood Cancer International*. Untuk mencapai niat mulia kemanusiaan dan terjalinnya proses kerjasama dengan baik, dibutuhkan kemampuan *service excellence* dan *business english correspondence* yang baik dari para staf YKAI. YKAI berkomitmen untuk memberikan pelayanan dan komunikasi yang terbaik untuk membantu masyarakat dalam upaya untuk menangani pasien kanker khususnya anak-anak. Korespondensi dalam Bahasa Inggris dibutuhkan oleh pihak YKAI dalam menjalin kerjasama dengan berbagai rumah sakit serta salah satu bentuk tanggung jawab dalam menjalankan peran YKAI menjadi anggota *Childhood Cancer International*. Dengan latar belakang pendidikan yang berbeda serta beragam dari para staf YKAI membuat pengetahuan dan pemahaman mengenai pembuatan tata persuratan dengan menggunakan Bahasa Inggris menjadi hal yang tidak mudah. Tidak bisa dipungkiri kemajuan teknologi dalam dunia administrasi persuratan sudah menggunakan surat elektronik dalam berkomunikasi antara satu pihak dengan pihak lain. Dengan menghindari kesalahan-kesalahan pada surat bisnis korespondensi dalam bahasa Inggris dapat menjadi alat yang efektif untuk berkomunikasi dengan pelanggan maupun kolega (Darajat, 2023). Hal ini yang terjadi dalam proses surat menyurat korespondensi pihak YKAI dengan

pihak RS di Indonesia dan korespondensi bahasa Inggris dengan para anggota *Childhood Cancer International.* Korespondensi merupakan kegiatan untuk menyampaikan sebuah pesan dalam bentuk surat menyurat kepada pihak lain dengan mengatasnamakan perserorangan maupun sebuah instansi (Claria, 2022). Korespondensi secara etimologi berasal dari bahasa inggris yaitu *correspondence* , yang artinya surat-menyurat atau komunikasi dengan surat (Wahyuni, 2023). Korespondensi dalam bahasa Inggris pada dasarnya sama dengan korespondensi dengan menggunakan bahasa Indonesia akan tetapi korespondensi dalam bahasa Inggris pada umumnya memiliki struktur penulisan yang lebih singkat (Sundari, 2018). Hasil sebuah penelitian yang berjudul *Tourism Register for English Spesific Purposes* terkait dengan bentuk atau register bahasa Inggris yang dapat digunakan untuk menunjang pelatihan dalam penulisan surat sehingga dengan kerangka tersebut untuk pemilihan leksikal dapat diperhatikan (Warmadewi, 2020). Selain itu sebuah riset terkait kesuliltan dalam mempelajari korespondensi dalam bentuk bahasa Inggris disebabkan oleh beberapa indikator yaitu kesulitan linguistik, seperti penggunaan kosakata yang luas dan banyak serta kesulitan dalam menggunakan bahsa formal dalam Bahasa Inggris (Fadilah, 2022). Penggunaan bentuk leksikal yang tepat tentunya akan memberikan dampak yang sesuai, sehingga erat kaitannya dengan pesan yang ingin disampaikan melalui isi surat yang dibuat (Suratno, 2020b). Pemilihan leksikal dalam korespondensi secara umum dengan menggunakan bahasa baku. Terdapat sepuluh bagian surat dalam Bahasa Inggris diantaranya yaitu sebagai berikut: kop surat (*letter head*), alamat pengirim (*sender's address*), tanggal (*date*), alamat penerima (*inside address*), baris perhatian (*attention line*), salam pembuka (*salutation*), isi surat (*body of letter*), salam penutup (*complementary close*), tanda tangan (*signature*), dan lampiran (*enclosure*) (Suratno, 2020a). Selain itu terdapat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa korespondensi bahasa Inggris dengan menggunakan bantuan teknologi dapat menimbulkan rasa percaya diri, mengurangi kecemasan serta meningkatkan akurasi kelancaran komunikasi bagi yang mempraktikkan tata persuratan tersebut (Rowena, 2021).

Permasalahan yang dihadapi oleh mitra yaitu berupa kendala kurangnya pemahaman mengenai pelayanan prima dan kurangnya pemahaman mengenai tata persuratan bisnis dalam Bahasa Inggris. Hal ini disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan beragam yang dimiliki oleh pengurus dan staf YKAI. Terlebih bagi mitra mengenai pembuatan tata persuratan dengan menggunakan Bahasa Inggris menjadi hal yang tidak mudah. Sehingga kegiatan pelatihan abdimas yang dilakukan oleh tim Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Budi Luhur (UBL) memiliki tujuan yaitu meningkatkan kemampuan *service excellence* bagi staf YKAI dan meningkatkan pemahaman tentang tata persuratan dalam Bahasa Inggris bagi staf YKAI. Sehingga program-program kegiatan dalam yayasan dapat tercapai dengan baik dan sesuai visi misi YKAI. Sasaran dari kegiatan pengabdian pada masyarakat adalah staf YKAI yang berjumlah sebelas orang dengan rincian delapan orang staf dan tiga orang pengurus YKAI. Lokasi abdimas tempat kerjasama mitra yaitu YKAI beralamat di Wisma KEIAI (Lantai 8), Jl. Jenderal Sudirman No. Kav. 3, RT.10/RW.11, Karet Tengsin, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10250. Sehingga dengan harapan dari Tim Abdimas Dosen UBL, segala kebaikan yang dimiliki oleh para pengurus dan staf YKAI dalam memberikan *service excellence* dapat memberikan kepuasan para *stakeholder* dengan lipatan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Berdasarkan latar belakang tersebut, landasan motivasi dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Tim Abdimas Dosen FEB UBL untuk dapat memberikan pembekalan pelatihan materi mengenai *service excellence* dan *business english correspondence* bagi staf YKAI.

Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan abdimas dengan mitra YKAI terdiri dari (1) metode ceramah (2) metode pengukuran evaluasi dari pelaksanaan abdimas dengan memberikan. Penjelasan metode pelaksanaan kegiatan abdimas dalam proses pendampingan kepada peserta dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Gambar 1. Metode Kegiatan Abdimas Bagi Staf YKAI

Cara kerja dari kegiatan abdimas yang diberikan oleh tim abdimas dosen FEB UBL kepada mitra dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan, pada tahap ini merupakan tahap persiapan sebelum pelaksanaan abdimas, antara lain:
   1) Koordinasi dengan pengurus YKAI;
   2) Analisis situasi dan kondisi permasalahan mitra;
   3) Penentuan jenis pelatihan yang akan diberikan oleh tim abdimas dosen FEB UBL;
   4) Menentukan media aplikasi penyampaian *zoom meeting* (permintaan dari mitra) karena terkait kondisi yang tidak memungkinkan untuk dilaksanakan secara *offline;*
   5) Penyusunan proposal kegiatan abdimas telah disetujui oleh pimpinan Universitas Budi Luhur;
   6) Koordinasi dengan tim abdimas dosen FEB UBL mengenai pembagian tugas saat pelaksanaan abdimas meliputi *service excellence* dan *business english correspondence*;
   7) Pembuatan modul materi dan kuesioner melalui *google form* sudah sesuai dengan capaian yang ingin dituju pada pelatihan abdimas kepada peserta.

b. Tahap pelaksanaan, yaitu pada tahap ini kegiatan abdimas diawali dengan sambutan perwakilan dari mitra dan narasumber. Dilanjutkan dengan pemberian *pre test* melalui *google form* kepada peserta yang berasal dari YKAI. Kemudian penyampaian materi melalui aplikasi *zoom meeting* yang dibagi melalui dua sesi. Selanjutunya tanya jawab dan diskusi mengenai materi yang disampaikan oleh nara sumber mengenai pelayanan prima dan korespondensi dalam bahasa Inggris. Ditutup dengan pemberian *post test* melalui *google form* sebagai alat ukur evaluasi meliputi pemahaman pentingnya *service excellence* dan pemahaman mengenai penyusunan tata persuratan bisnis dalam bahasa Inggris.

c. Tahap akhir, yaitu tahap kegiatan abdimas yang telah dilaksanakan oleh tim abdimas dosen FEB UBL yaitu membuat laporan kegiatan abdimas dan menyerahkan laporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada lembaga riset dan pengabdian masyarakat Universitas Budi Luhur, serta publikasi laporan pengabdian masyarakat. Evaluasi pada kegiatan abdimas dilakukan dari hasil kuesioner yang diberikan kepada peserta abdimas. Kemudian kuesioner tersebut menjadi acuan untuk memperbaiki atau meningkatkan mutu dari pelaksanaan kegiatan abdimas, serta dapat memberikan manfaat penambahan dan peningkatan pengetahuan serta wawasan bagi peserta mengenai cara memberikan pelayanan prima terbaik kepada pelanggan serta mampu menyusun tata persuratan bisnis dalam bentuk bahasa Inggris.

Metode pemberian pelatihan kepada para peserta dari YKAI untuk materi *service excellence* diberikan dengan tampilan presentasi yang jelas, mudah dipahami dan disertai ilustrasi yang menarik. Penjelasan disampaikan kepada peserta abdimas secara teori dan contoh praktik nyata dalam kehidupan sehari-hari yang dibutuhkan pada sebuah organisasi khususnya YKAI. Seperti bagaimana proses dan tahapan pelayanan prima (*service excellence*) dapat dilakukan oleh peserta abdimas. Yaitu terdiri dari 1) pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain atau pelanggan. Langkah praktiknya yaitu ditunjukan dengan penampilan fisik, bahasa tubuh, suara, maupun saat menggunakan alat bantu kantor; 2) mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Langkah praktiknya yaitu identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan); 3) aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan. Langkah praktiknya yaitu ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas atau asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan; 4) ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani. Langkah praktiknya yaitu tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda. Sedangkan untuk metode penyampaian materi *business english correspondence* kepada peserta yang berasal dari staf YKAI. Tim abdimas dosen dari FEB UBL memberikan penjelasan dengan memberikan contoh langsung bagaimana cara menyusun surat dalam bentuk bahasa Inggris serta menjelaskan fungsi dari bagian-bagian surat tersebut. Pemberian materi korespondensi bisnis bahasa Inggris berdasarkan format 1) Gaya Blok Penuh (*Full Blocked Style*); 2) Gaya Blok Modifikasi (*Modified Blocked Style*); dan 3) Gaya Indentasi (*Indented Style*).

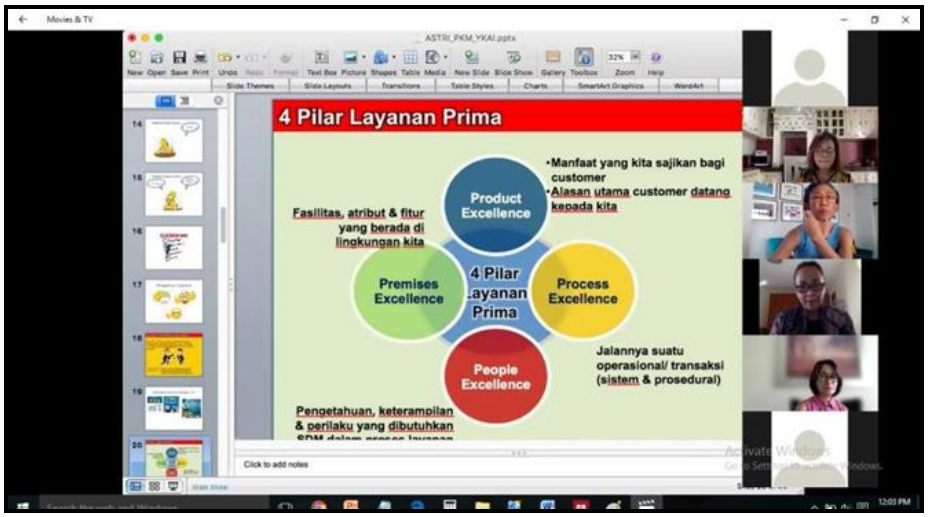
Penyampaian keseluruhan materi disertai dengan diskusi dan tanya jawab antara narasumber dengan peserta abdimas yaitu staf YKAI. Hal ini menjadi perhatian khusus dari pemateri karena peserta merupakan pihak yang bersentuhan langsung dengan mayoritas pelanggan yaitu anak-anak penderita kanker. Secara tidak langsung banyak sekali kejadian atau peristiwa yang ditemui dan dihadapi terkait dengan aplikasi pelayanan prima yang diberikan kepada mereka. Selain itu materi korespondensi bisnis dalam bentuk bahasa Inggris merupakan materi yang baru bagi mereka karena biasanya dalam praktik sehari-hari menggunakan tata persuratan bahasa Indonesia.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian pada masyarakat mengenai pelatihan *service excellence* dan *business english correspondence* bagi staf YKAI telah berjalan dengan lancar dan baik. Tidak ditemui kendala teknis dari pelaksanaan secara *online* menggunakan aplikasi *zoom meeting*.

Aspek jaringan internet, kualitas gambar, dan kualitas suara selama berlangsungnya pelatihan dapat diterima oleh peserta webinar dengan baik. Pelaksanaan pelatihan dimulai pukul 09.00 WIB dengan dihadiri oleh peserta sebanyak 11 Orang terdiri dari 8 Orang staf YKAI dan 3 Orang pengurus YKAI. Kegiatan abdimas dibuka dengan sambutan dari perwakilan tim abdimas FEB UBL yaitu Bapak Dr. Didik Hariyadi Raharjo. Dilanjutkan dengan sambutan perwakilan dari YKAI oleh Ibu Sallyana Sorongan (Ketua YKAI). Materi pelatihan diberikan dalam dua sesi dengan durasi masing-masing sesi yaitu 120 menit. Sebelum materi disampaikan, tim abdimas memberikan *pre test* kepada peserta terkait materi *service excellence* dan *business english correspondence* melalui *google form*. Selanjutnya masuk ke acara inti kegiatan yaitu pelaksanaan sesi pertama mengenai pelatihan *service excellence* diberikan oleh narasumber dari tim abdimas dosen UBL yang bertujuan untuk memperkuat pola pikir positif mengenai pentingnya layanan prima kepada *customer* sehingga memberikan kesan baik agar tetap diingat. Disampaikan juga mengenai pilar layanan prima terdiri dari 4 poin yaitu 1) *product excellence*: produk harus kompetitif dan banyak pilihannya; 2) *process excellence*: menggunakan proses yang tidak rumit atau berbelit-belit akan lebih menarik *customer* untuk menjalankan proses yang kita berikan; 3) *people excellence*: orang-orang harus mengerti tentang apa pekerjaan mereka; 4) *premises excellence*: contohnya memberikan kenyamanan tempat atau lingkungan dengan atribut-atribut yang lengkap di dalam tempat usaha tersebut. Selanjutnya materi mengenai *service excellence* ditutup dengan kesimpulan bahwa elayanan Prima dimulai dari komunikasi diikuti dengan profesional etiket. Komunikasi yang Efektif adalah komunikasi yang membuat pesan sampai dan dimengerti. *Professional etiquette* memberikan kesan pertama yang positif seperti *look good, feel good, doing well, positive responses*. Contohnya memakai seragam akan memberikan identitas perusahaan sehingga orang yang diajak bicara dapat melihat kita mewakili dari perusahaan tersebut. Peserta abdimas sangat antusias dan tertarik dengan materi pelatihan tersebut, dibuktikan dengan banyaknya peserta yang bertanya dan diskusi dengan narasumber pelatihan abdimas. Suasana pelaksanaan abdimas secara *online* serta tampilan materi pelatihan yang disampaikan dapat dilihat pada gambar 2 dan 3 di bawah ini:

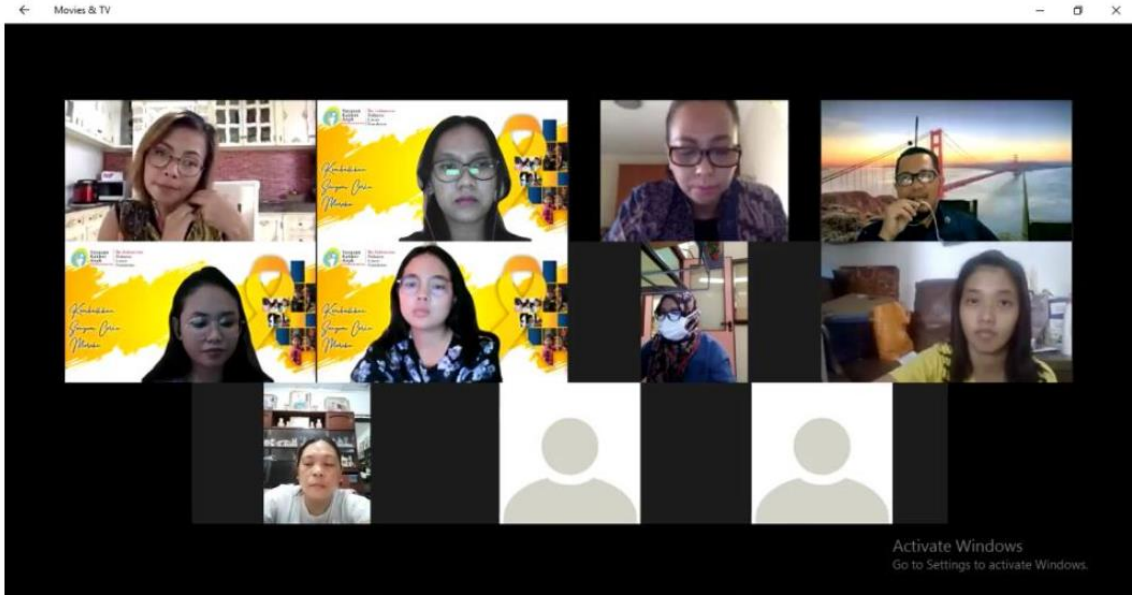
Gambar 2. Suasana Pelatihan Abdimas Untuk Staf YKAI



Gambar 3. Tampilan Materi Pelatihan *Service Excellence* Dari Tim Abdimas FEB UBL

Setelah pelaksanaan sesi satu sudah selesai, kemudian dilanjutkan dengan sesi kedua meliputi pelatihan mengenai *english correspondence* bagi staf YKAI. Pemberian materi tata persuratan bisnis dalam bentuk bahasa Inggris disajikan dengan disertai bentuk contoh bagian-bagian atau *layout* dari surat tersebut. Disampaikan dalam sesi kedua bahwa surat merupakan sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi. Surat sebagai sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis. Menulis surat adalah bagian keterampilan penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama ketika seseorang memasuki dunia kerja perkantoran dimana mau tidak mau akan harus terlibat langsung dengan aktivitas bisnis. Menulis surat-surat bisnis memiliki kekhasan tersendiri karena diperlukannya pengetahuan tentang aspek-aspek apa yang penting untuk diketahui dan dipelajari agar surat bisnis menjadi surat yang baik. Korespondensi bisnis membutuhkan trik dan sentuhan seni khusus yang bisa dipelajari, seperti pentingnya menulis surat yang isinya ringkas, jelas, dan menarik minat penerima surat untuk membaca karena isinya yang persuasif dan memiliki daya tarik. Dengan kata lain surat-surat bisnis menekankan pentingnya kekhususan dalam hal sifatnya yang ringas, persuasif dan efektif. Selain itu dijelaskan fungsi-fungsi dan bagian surat dalam bahasa Inggris. Terdapat sepuluh bagian surat bisnis dalam Bahasa Inggris diantaranya: kop surat (*letter head*), alamat pengirim (*sender's address*), tanggal (*date*), alamat penerima (*inside address*), baris perhatian (*attention line*), salam pembuka (*salutation*), isi surat (*body of letter*), salam penutup (*complementary close*), tanda tangan (*signature*), dan lampiran (*enclosure*). Peserta abdimas begitu seksama memperhatikan dan mendengarkan materi yang disampaikan oleh perwakilan tim abdimas dari FEB UBL. Karena mayoritas peserta belum mengetahui secara detail bagaimana bentuk dan membuat surat menggunakan bahasa Inggris. Sehingga hal ini merupakan sesuatu yang baru dan menarik bagi peserta abdimas. Kegiatan abdimas sesi dua diakhiri dengan sesi tanya jawab dan diskusi dengan narasumber. Acara ditutup oleh tim dosen abdimas memberikan evaluasi dengan memberikan *post test* kepada para peserta yang berasal dari YKAI. Tampilan materi pelatihan sesi kedua serta tanya jawab dari peserta abdimas secara *online* dapat dilihat pada gambar 4 dan 5 di bawah ini.

Gambar 4. Tampilan Materi Pelatihan *Business English Correspondence* Dari Tim Abdimas FEB UBL



Gambar 5. Tampilan Diskusi dan Tanya Jawab Peserta Abdimas Dari YKAI

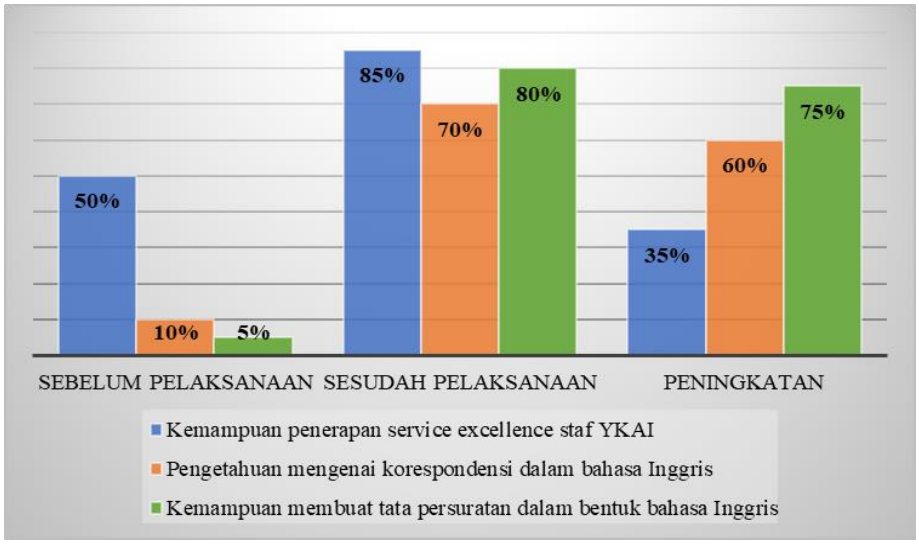
Hasil *pre test* dan *post test* yang diberikan oleh narasumber berupa kuesioner kepada peserta pelatihan abdimas yaitu staf YKAI berisi tiga buah indikator penilaian. Pengolahan data menggunakan bantuan Microsoft Excel. Untuk dapat diketahui bagaimana capaian persentase dalam peningkatan pelatihan abdimas yang diberikan kepada mitra staf YKAI Jakarta Pusat. Kuesioner tersebut meliputi kemampuan penerapan *service excellence* staf YKAI, pengetahuan mengenai korespondensi dalam bahasa Inggris, dan kemampuan membuat tata persuratan dalam bentuk bahasa Inggris. Hasil rekapitulasi capaian peningkatan pelatihan kepada peserta dari YKAI Jakarta Pusat tersaji dalam tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Rekapitulasi Peningkatan Pelatihan Untuk Peserta YKAI

No.	Indikator	Sebelum Pelaksanaan	Sesudah Pelaksanaan	Peningkatan
1.	Kemampuan penerapan *service excellence* staf YKAI	50%	85%	35%
2.	Pengetahuan mengenai korespondensi bisnis webdalam bahasa Inggris	10%	70%	60%
3.	Kemampuan membuat tata persuratan bisnis dalam bentuk bahasa Inggris	5%	80%	75%

Sumber: kuesioner *pre test* dan *post test* pelatihan untuk YKAI yang telah diolah (2024)

Dalam bentuk grafik rekapitulasi dari pelatihan abdimas untuk YKAI dapat dilihat pada gambar 5 di bawah ini



Gambar 5. Grafik Capaian Peningkatan Pelatihan Abdimas untuk YKAI Jak Pusat

Dari hasil capaian rekapitulasi pelatihan *service excellence* dan *english correspondence* pada tabel 1 dari kegiatan abdimas tersebut dapat dilihat hasil peningkatan pelatihan oleh responden (staf dan pengurus YKAI) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Indikator kemampuan penerapan *service excellence* staf YKAI mengalami peningkatan sebesar 35%. Hal ini terjadi karena para peserta sudah mengetahui konsep dasar pelayanan prima. Peserta sudah dari tahun 2018 sejak YKAI didirikan terbiasa melayani anak-anak penderita kanker dengan penuh kesabaran dan dedikasi mulia yang sangat tinggi membantu kesembuhan pasien. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan kemampuan *service excellence* yang dimiliki oleh para peserta dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para *stakeholder* dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Materi mengenai penerapan *service excellence* dalam pelatihan abdimas ini dirasakan cukup bermanfaat oleh responden peserta dari YKAI.
2. Indikator pengetahuan mengenai korespondensi bisnis dalam bahasa Inggris mengalami peningkatan sebesar 60%. Hal ini terjadi karena mayoritas peserta belum mengetahui teori dan konsep tata persuratan menggunakan bahasa Inggris. Sehingga dengan adanya pelatihan ini bermanfaat bagi para peserta menjadi mengetahui mengenai korespondensi bisnis dalam bahasa Inggris.
3. Indikator kemampuan membuat tata persuratan bisnis dalam bentuk bahasa Inggris mengalami peningkatan sebesar 75%. Hal ini terjadi karena peserta sangat merasakan manfaat dari pelatihan mengenai bagaimana cara membuat surat formal dalam bentuk bahasa Inggris yang diberikan oleh tim abdimas dosen FEB UBL. Peserta awalnya sangat sedikit yang sudah mengetahui mengenai praktik membuat surat dalam bahasa Inggris. Ketika mendapatkan pelatihan cara membuat surat dengan format dan *layout* menggunakan bahasa Inggris, peserta merasa sangat terbantu dan sudah mampu membuat korespondensi bisnis dalam bahasa Inggris.

Kesimpulan

Kegiatan abdimas yang telah dilakukan oleh tim Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur ini berjalan dengan lancar dan sangat memberikan manfaat bagi mitra. Peserta pelatihan abdimas adalah Pengurus dan Staf Yayasan Kanker Anak Indonesia Jakarta Pusat. Hasil manfaat dari pelatihan abdimas ini yaitu peserta menjadi mengetahui serta

memahami konsep penerapan *service excellence* bagi *stakeholder* YKAI serta mengetahui membuat korespondensi bisnis menggunakan bahasa Inggris yang baik dan benar. Saran rekomendasi untuk pengembangan abdimas selanjutnya bagi staf YKAI yaitu perlu diberikan konsep mengenai *interpersonal skill* dan *electronic correspondence* serta dilaksanakan secara *offline* (tatap muka) kepada peserta.

Daftar Pustaka

Claria. (2022). Pemberdayaan Staf Taman Baca Kesiman Bali Berbasis Bahasa Inggris Dan Budaya. *J . A . I : Jurnal Abdimas Indonesia*, *2*(2), 244–251.

Darajat. (2023). Analisis Kesalahan Mahasiswa Menulis Surat Business Correspondence dalam Bentuk Bahasa Inggris. *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, *6*(8), 5716–5724.

Fadilah. (2022). Difficulties in Writing Business English Correspondence. *Intensive Journal*. http://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/EJB

Herlambang. (2018). *Customer Service*. Gosyen Publishing.

Lasmana. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Pekerja Harian Dan Karyawan Magang Di Novotel Bogor Golf Resort & Convention Center Dan Ibis Style Bogor Raya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (JPM): Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, *2*(6), 263–269. https://doi.org/https://doi.org/10.59818/jpm

Mandal. (2022). Service Excellence in Marketing for Firms: Strategies and Initiatives. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, *13*(1). https://doi.org/10.4018/IJSSMET.290331

Maulyan. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, *4*(1), 8–17.

Rowena. (2021). Technology in teaching speaking and its effects to students learning English. . . *Journal of Language and Linguistic Studies*, *17*(2).

Sundari. (2018). Korespondensi dalam Bahasa Inggris oleh Pengusaha Ukir di Jepara. *ANUVA Ejournal UNDIP*, *2*(3), 281–290.

Suratno. (2020a). Development of Augmented Reality in Biotechnology processes as a Supporting Media for Science Learning Modules in Elementary Schools. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 485. https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1755-1315/485/1/012069

Suratno. (2020b). *Menulis Surat Berbahasa Inggris Business Letter Writing*. Universitas Katolik Soegijapranata.

Thirumaran. (2021). *Service Excellence in Tourism and Hospitality Insights from Asia*. Springer Nature Switzerland AG. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-57694-3

Wahyuni. (2023). Korespondensi dan Presentasi Bisnis Serta Penanganan Keluhan Pelanggan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, *8*(2), 1322–1343.

Warmadewi. (2020). Problems in Teaching Tourism Register for English Spesific Purposes (ESP Class). *Journal of English Teaching Adi Buana*, *5*(2), 111–120.

YKAI. (2024). *Tentang Yayasan Kanker Anak Indonesia*. YKAI. https://yayasankankeranakindonesia.com/