

**ANALISIS PERBANDINGAN NILAI TEORI DENGAN PRAKTIK
SERVICE EXCELLENCE PADA DIVISI KEAMANAN SUMMARECON
MALL SERPONG**

Sarah Alya Salsabil
Universitas Pradita
sarah.alya@student.pradita.ac.id

ABSTRACT

Summarecon Mall Serpong is a shopping center in the Tangerang area. Visitors who enter the mall area for the first time will feel unfamiliar with its location. In general, visitors who come for the first time will ask the security division officer, then the security officer will help in answering the question. If the service provided by security division officers is not good, it will cause complaints from visitors. One of the efforts is to carry out excellent service training. The research method used in this research uses quantitative research with a type of comparative research where the data is obtained using primary data. The techniques for collecting primary data are through questionnaires and observation. Questionnaires are filled in by training participants to see their theoretical values and observations are carried out by observers (mystery guests) who will fill in the form, to see their practical values. The observation form contains statements on a 1-10 Likert scale. Sample collection was used using non-probability with a purposive sampling technique where samples were obtained from 50 people from the security division. The research was analyzed using non-parametric inferential statistics using the Kolmogorov Smirnov normality test and the Wilcoxon test method. The research results show that there is a difference between theoretical values and observational values after excellent service training.

Keywords: *Theory Value, Practice Value, Excellent Service, Summarecon Mall Serpong.*

ABSTRAK

Summarecon Mall Serpong merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang berada di kawasan Tangerang. Bagi pengunjung yang pertama kali memasuki kawasan mall tersebut akan merasa asing terkait lokasinya. Pada umumnya pengunjung yang pertama kali datang akan bertanya kepada petugas divisi keamanan, kemudian petugas keamanan akan membantu dalam menjawab pertanyaan tersebut. Pelayanan yang dilakukan petugas divisi keamanan apabila tidak baik akan menimbulkan keluhan dari pengunjung. Salah satu upayanya dengan melakukan pelatihan pelayanan yang prima. Metode penelitian yang digunakan penelitian ini dengan menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian komparatif yang mana data yang didapatkan dengan menggunakan data primer. Adapun teknik dalam pengumpulan data primer melalui kuesioner dan observasi.

Kuesioner diisi oleh peserta pelatihan guna melihat nilai teori mereka dan observasi dilakukan oleh observer (*mystery guest*) yang akan mengisi form, guna melihat nilai praktik mereka. Form observasi berisi pernyataan berskala likert 1-10. Pengumpulan sampel yang pakai dengan menggunakan *non-probability* dengan teknik *purposive sampling* yang mana sampel didapat sebanyak 50 orang divisi keamanan. Penelitian dianalisis melalui statistik inferensial non-parametrik dengan uji normalitas kolmogorov smirnov dan uji hipotesis metode tes wilcoxon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara nilai teori dengan nilai observasi setelah dilakukannya pelatihan pelayanan prima.

Kata kunci: Nilai Teori, Nilai Praktek, Pelayanan Prima, Summarecon Mal Serpong

PENDAHULUAN

Kelangsungan hidup suatu bisnis sangat bergantung pada bagaimana cara pandang konsumen terhadap sebuah perusahaan. Setiap perusahaan ingin mendapatkan kesan positif dari konsumen. Banyak cara yang digunakan perusahaan untuk menarik konsumen. Adanya bidang bisnis yang sama menjadikan perusahaan harus memberikan layanan yang terbaik kepada konsumennya, sehingga mereka merasa senang. Salah satu perusahaan yang memiliki bidang bisnis terkait dengan bidang pengembangan properti dan manajemen, termasuk di dalamnya pengembangan properti residensial dan komersial yaitu PT. Summarecon Agung Tbk, dimana salah satu produk dari perusahaan tersebut yaitu *Summarecon Mall Serpong*. *Summarecon Mall Serpong* merupakan pusat perbelanjaan yang berlokasi di Provinsi Banten tepatnya berada pada wilayah Kabupaten Tangerang. *Summarecon Mall Serpong* biasa dikenal dengan sebutan Mal SMS. Mal SMS diresmikan pada tahun 2007, setelah itu menjadi pusat perbelanjaan yang unik, megah, dan mewah. Tentunya hal ini memberikan sebuah pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi pengunjung, terutama yang berdomisili di wilayah Serpong, Tangerang (mal serpong, 2014, 18/05/2023, <https://www.malserpong.com/information/about>). Seringkali pengunjung yang datang ke mal tersebut selain untuk berbelanja, menikmati hiburan dan makanan, juga menggunakan fasilitas umum seperti lift, eskalator, toilet, taman dan mushalla. Bagi pengunjung yang baru pertama kali memasuki mal tersebut akan merasa asing dan bingung terkait lokasi yang ingin ia tuju. lalu ia akan menanyakannya kepada petugas keamanan (*security*) mal. Petugas keamanan

(*security*) akan memberikan petunjuk mengenai hal yang ditanyakan oleh pengunjung tersebut. Menurut (Setiawan & Wahyudi, 2022) mengatakan bahwa keramahtamahan merupakan pemberian pelayanan berupa sikap dan perilaku yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain terkait dengan perikatan kerjasama dengan pelayanan yang penuh keakraban, sehingga menjadikan suasana yang nyaman dan terdapat rasa saling menghargai satu sama lain. Apabila respon atau jawaban dari sekuriti ketika pengunjung itu bertanya ditanggapi dengan benar, ramah dan jelas, pengunjung akan merasa terbantu dan senang karena pelayanan sekuriti tersebut, sehingga pengunjung akan mau untuk datang kembali. Komunikasi merupakan proses pengiriman informasi dan dipahami antara dua orang atau lebih. Sebelum memasuki mal, pihak petugas keamanan (*security*) akan melakukan sebuah komunikasi seperti menyapa, tersenyum dan meminta izin kepada pengunjung untuk melakukan pengecekan terhadap barang atau benda yang dibawanya melalui alat *metal detector*, guna mencegah pengunjung tersebut membawa senjata tajam atau hal-hal yang dapat membahayakan pengunjung lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh sekuriti apabila dilakukan secara tidak baik akan menimbulkan keluhan dari pengunjung mal. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan (*security*) dalam proses operasionalnya penting untuk dilakukan secara baik, konsisten dan berkembang menjadi lebih baik. Salah satu upaya yang dilakukan PT. Lestari Mahadibya (SMS) untuk meningkatkan pelayanan divisi petugas keamanan (*security*) adalah dengan melakukan *training* secara berkala yang bernama *training service excellence*. Beberapa hal yang dibahas dalam *training service excellence* mencakup tiga hal pokok yaitu penampilan, keramahtamahan, komunikasi. *Training service excellence* dilakukan rutin satu kali ditiap minggunya. *Training* ditujukan bagi departemen operasional, khususnya dalam penelitian ini adalah departemen sekuriti. Departemen tersebut yang akan peneliti uji terkait bagaimana keefektifan sebuah *training* terhadap peningkatan pelayanan sekuriti *Summarecon Mall Serpong* agar kedepannya dapat mencapai tingkat pelayanan pelanggan pada *level excellence* (prima). Pengujian dilakukan dengan dua variabel pembanding. Variabel pembanding pertama yaitu *Post-Test on training* yang dilakukan setelah penjelasan materi *Training Service Excellence* yang diisi peserta melalui *Google*

Form. Variabel pembanding kedua yaitu *Post-Test after training* dengan *observer* melakukan pengamatan di lapangan setelah training dilakukan dan mengisi formulir observasi. *Post-Test on training* umumnya dilakukan untuk mengukur pengetahuan dari tim sekuriti setelah dibekali materi pelatihan untuk *service excellent*. Setiap sekuriti akan menjawab 10 yang jika terjawab semua secara benar, akan menghasilkan nilai 100. Penelitian ini menggunakan alat ukur resmi yang telah terdokumentasi pada SOP *Summarecon Mall Serpong*, untuk melihat bagaimana *service excellent* divisi petugas keamanan (*security*) berdasarkan tiga aspek utama, yakni penampilan, keramah tamahan dan komunikasi. Penelitian ini bersifat riset terapan untuk melihat perbedaan nilai teori pasca pelatihan bagi tim keamanan dibandingkan dengan pengamatan sikap ketika bertugas di *Summarecon Mall Serpong*. Berikut adalah identifikasi masalah dari penelitian terapan ini yaitu yang pertama, sekuriti diharapkan berpenampilan profesional sesuai dengan bekal yang diberikan selama pelatihan *service excellence* oleh departemen SDM *Summarecon Mall Serpong* baik secara teoritis maupun praktik. Kedua, petugas keamanan (*security*) diharapkan bersikap ramah selama bertugas, sesuai dengan bekal yang diberikan selama pelatihan *service excellence* oleh departemen SDM *Summarecon Mall Serpong* baik secara teoritis maupun praktik. Ketiga, sekuriti diharapkan berkomunikasi dengan baik, sopan, dan berempati selama bertugas, sesuai dengan bekal yang diberikan selama pelatihan *service excellence* oleh departemen SDM *Summarecon Mall Serpong* baik secara teoritis maupun praktik. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penulis hanya berfokus dalam membahas perbandingan efektivitas *Training Service Excellence* dari sebelum dan sesudah dilakukannya *training* tersebut pada peserta dari departemen operasional sekuriti di *Summarecon Mall Serpong*. Secara lebih rinci, *service excellence* pada penelitian ini hanya diukur pada divisi petugas keamanan (*security*) saja. Selanjutnya, setelah uraian identifikasi masalah tersebut, maka dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalahnya yaitu apakah terdapat perbedaan antara nilai teori untuk *service excellence* dibandingkan dengan pengamatan lapangan atas sikap petugas keamanan (*security*) yang mencakup penampilan, keramah tamahan, dan komunikasi selama bertugas.

TELAAH LITERATUR

Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Suminar & Apriliawati, 2017), pelayanan merupakan setiap kegiatan yang diberikan kepada orang lain sebagai layanan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak sama dengan kepemilikan. Gronroos (dalam Suminar & Apriliawati, 2017) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah kumpulan proses tidak berwujud yang mencakup interaksi antar klien dan staf, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia layanan sebagai jawaban atas permasalahan pelanggan. Pelayanan prima merupakan sebuah bentuk kepedulian perusahaan terhadap pelanggannya dengan berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka puas. Tujuan utama pelayanan prima adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan ini dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan (Silvia, 2018). Adapun menurut (Maulyan et al., 2022) mengemukakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan pelanggan atau pemangku kepentingan lainnya; upaya untuk pemenuhan kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi ekspektasinya. Terdapat indikator dalam pelayanan prima menurut (Barata, 2003): *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab).

Pelatihan

Pelatihan adalah serangkaian kegiatan yang disusun untuk meningkatkan keterampilan, pengalaman, keahlian, dan penambahan pengetahuan seorang individu untuk mengubah sikapnya (Wahyuningsih, 2019). Indikator pelatihan yang efektif yang diberikan perusahaan kepada karyawannya dapat diukur melalui (Elizar & Tanjung, 2018): isi pelatihan, metode pelatihan, sikap dan keterampilan instruktur, lama waktu pelatihan, dan fasilitas pelatihan. Menurut (Hafni Sahir et

al., 2023) metode pelatihan terbagi menjadi dua metode yaitu metode *on the job training* dan metode *off the job training*. Metode *on the job training* merupakan metode yang digunakan oleh organisasi/perusahaan yang pelaksanaannya dilakukan di tempat kerja langsung sambil bekerja. Terdapat dua jenis dalam metode ini yaitu *Informal on The Job* dan *Formal on The Job*. *Informal on The Job*, tidak adanya instruktur pelatih dalam kegiatannya, peserta memperhatikan dan mencontoh karyawan lain yang sedang bekerja untuk selanjutnya mereka akan melakukan pekerjaan tersebut sendiri. *Formal on The Job*, peserta pelatihan memiliki pembimbing khusus yang biasanya merupakan pekerja senior ahli. *On the job training* meliputi: *job rotation* (rotasi pekerjaan), *coaching and counselling* (bimbingan dan penyuluhan), *apprenticeship training* (magang), dan *demonstration and example* (demonstrasi dan pemberian contoh). Metode *off the job training* merupakan metode yang digunakan oleh organisasi/perusahaan yang pelaksanaannya dilakukan ditempat kerja terpisah/di luar tempat kerja, dan diluar waktu kerja reguler. *Off the job training* meliputi: *simulation* (simulasi), *case study* (studi kasus), *role playing* (bermain peran), *business game* (permainan peran dalam bisnis), *vestibule* (pelatihan beranda), *laboratory training* (pelatihan dengan laboratorium), *sensitivity training* (pelatihan sensitivitas), dan *outbond* (pelatihan alam terbuka). Adapun metode pelatihan yang dilakukan perusahaan *Summarecon Mall Serpong* terhadap tim keamanan menggunakan metode *off the job training*. Adapun prosesnya yaitu dengan seorang *trainer internal* (senior ahli) melakukan presentasi terkait materi pelatihan *service excellence*. Selain itu kegiatan lain seperti *ice breaking* dilakukan saat *opening*. *Games* dan *roleplay* dilakukan saat pertengahan presentasi dan di akhir sesi peserta mengisi *Post-Test* melalui *google form* setelahnya peserta mengisi form evaluasi *training*, dengan tujuan melihat pendapat peserta terkait *training* yang telah dilakukan, yang kedepannya menjadi bahan evaluasi untuk *trainer*. Terakhir, melakukan sesi dokumentasi bersama peserta dan *trainer*.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan (Roselina & Niati, 2019). Adapun

menurut Kotler menyampaikan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan kepada satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memberikan tanda kepemilikan apa pun (Mariansyah & Syarif, 2020). Menurut Lovelock & Wright mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang dimana pada tingkat keunggulan tersebut diharapkan memenuhi keinginan konsumen (Rohaeni Heni & Marwa Nisa, 2018). Menurut (Harahap, 2021), kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi: *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan komparatif, di mana melihat perbandingan nilai teori dengan nilai pengamatan. Pada penelitian ini hal yang diukur adalah nilai *training service excellence* berdasarkan teori dan observasi. Ukuran penilaian berdasarkan teori melalui kuesioner *google form post-test training service excellence* yang berisi data diri peserta (nama, NIK, unit/wilayah, dan department/bagian) dan 10 pertanyaan terkait materi dari *training* yang tiap pertanyaan bernilai 10 poin. Adapun ukuran penilaian observasi melalui form observasi yang terdiri dari tiga segmen yang tiap segmen terdiri dari beberapa pernyataan. Segmen tersebut yaitu penampilan profesional (10 pernyataan), keramahan (5 pernyataan), dan komunikasi (5 pernyataan) dengan skala penilaian 1-10 poin. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya dengan teknik yang bisa digunakan yaitu observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan sebaran kuesioner (Siyoto, 2015). Adapun teknik dalam pengumpulan data primer penelitian ini melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner diisi oleh peserta pelatihan tim sekuriti guna melihat nilai teori mereka dan observasi yang dilakukan oleh seorang *observer* sebagai *mystery guest* akan mengisi *form*, guna melihat nilai praktik mereka. *Mystery guest* yang dimaksud adalah seseorang yang bukan karyawan internal perusahaan agar hasil observasi nantinya dapat bersifat objektif yang mana akan berperan sebagai pengunjung dan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan tersebut melalui formulir observasi yang terdiri

dari tiga cakupan yaitu penampilan, keramahtamahan, dan komunikasi. Setiap cakupan tersebut terdapat pernyataan dengan skala 1-10. Pada formulir tersebut pernyataan diisi menggunakan skala likert. Dengan skala ini, jawaban setiap item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata seperti sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dan jawaban tersebut bisa diberikan skor angka dan dibuat dalam bentuk checklist maupun pilihan ganda.

Tabel 1 Skala Likert

Jawaban	Kode	Nilai Skor
Sangat Tidak Sesuai	STS	1-2
Tidak Sesuai	TS	3-4
Biasa	B	5-6
Sesuai	S	7-8
Sangat Sesuai	SS	9-10

Tabel 2 Standar Penilaian Pengamatan Mystery Guest

STANDAR PENILAIAN				
No.	Nilai Interval			Kriteria
1	10	-	29,9	Sangat Tidak Sesuai
2	30	-	49,9	Tidak Sesuai
3	50	-	69,9	Cukup
4	70	-	89,9	Sesuai
5	90	-	100	Sangat Sesuai

Gambar 1 Form Observasi

	FORMULIR OBSERVASI	No : _____
	Post Training Service Excellence	Revisi : _____
		Tanggal : _____
		Halaman : _____

UNIT : _____
 NAMA : _____
 LOKASI (Cluster / Unit) : _____
 Departemen/Bagian/Pekerjaan : _____
 Keterangan :

STS = Sangat Tidak Sesuai (1-2) TS = Tidak Sesuai (3-4) B = Biasa / Cukup (5-6) S = Sesuai (7-8) SS = Sangat Sesuai (9-10)

Segment	No.	Front Liners	KETERANGAN	STS	TS	B	S	SS
				1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
PENAMPILAN PROFESIONAL	1	Baju seragam sesuai ketentuan, rapi, bersih dan tidak bau						
	2	Celana seragam sesuai ketentuan, rapi, bersih dan tidak bau						
	3	Memakai atribut pakaian lengkap (Id Card & Pin)						
	4	Wajah dijaga kebersihan & kerapihannya (kumis & Jenggot dirapihkan)						
	5	Rambut dipotong rapih & menggunakan hair gel						
	6	Menggunakan Asesoris sesuai ketentuan (Jam tangan konvensional, cincin nikah, kacamata dengan warna yang tidak mencok)						
	7	Kuku terpotong pendek dan tidak bertato						
	8	Sepatu tertutup & formal (warna hitam)/safety shoes						
	9	Kaos kaki berwarna gelap & panjang, menutup mata kaki, tidak berlubang & tidak bau						
	10	Kebersihan badan dan penggunaan Deodorant/MBK						
KERAMAH-TAMAHAN	11	Memberikan senyuman & kontak mata						
	12	Salam summarecon						
	13	Memberikan Perhatian kepada pelanggan						
	14	Sigap dan cepat dalam memberikan kenyamanan pelayanan						
	15	Petugas memberikan kesan positif saat akhir perjumpaan						
KOMUNIKASI	16	Melakukan salam pembuka dan memperkenalkan diri						
	17	Suara dapat didengar dengan jelas (audile)						
	18	Memahami kebutuhan & keadaan pelanggan (Empati)						
	19	Memastikan pelayanan dan informasi dengan jelas dan benar (Clarity)						
	20	Melakukan salam penutup dan mengucapkan terimakasih						

Populasi penelitian ini sebanyak 130 petugas keamanan yang telah mengikuti pelatihan *service excellence*. Pengumpulan sampel digunakan prosedur *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 orang petugas keamanan yang telah mengikuti pelatihan dan mengisi *google form Post-Test* pelatihan *service excellence*. Penentuan sampel menggunakan *teori central limit theorem (CLT)*, yaitu dengan minimal sampel 30 agar membuat sampel mendekati distribusi normal (Melianawati & Setiawati, 2021), namun ketika sampel observasi telah mencapai 50 dan hasilnya data tidak berdistribusi normal, maka teori ini tidak berlaku dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, analisis pertama yang dilakukan yaitu statistik

deskriptif, kemudian dilakukan statistik *inferensial non-parametrik* dikarenakan hasil analisis menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Selanjutnya dilakukan uji normalitas dengan uji Kolmogorov Smirnov. Pada uji normalitas menunjukkan hasil data tidak berdistribusi normal, maka langkah terakhir yaitu uji hipotesis menggunakan Uji *Wilcoxon*. Analisis dan uji data dilakukan dengan bantuan program software *IBM SPSS Statistics version 26*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 3 Jenis Kelamin Sampel

Jenis Kelamin	N
Laki-laki	49
Perempuan	1

Tabel 4 Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
Pengukuran	N	Mean	Std.Dev	Minimum	Maximum
Teori	50	83	11	50	100
Observasi	50	89	1	87	90

Berdasarkan statistik deskriptif di dapat bahwa Sampel penelitian berjumlah 50 orang petugas keamanan yang terdiri atas 49 laki-laki dan 1 perempuan, penilaian observasi untuk *mean* lebih besar dibanding teori. Hal ini menunjukkan bahwa dalam praktik di lapangan, petugas keamanan telah mengimplementasikan teori yang diperoleh dari pelatihan dengan pelaksanaannya ketika mereka bekerja. Nilai Std. Dev Teori > Nilai Std. Dev Observasi menandakan bahwa variasi data nilai dalam teori lebih banyak dibanding dengan nilai observasinya.

Tabel 5 Nilai Teori & Observasi Sampel

No.	Nama	Teori	Observasi
1	Yoyon Dwi	90	89
2	Samsul Hadi	80	90

3	Andrean Luthfy	90	90
4	Gilang Hadiwijaya	90	90
5	Hotason	90	90
6	Aryudin	90	88
7	Urbanus Sinjel	100	89
8	Perianus Nduru	80	89
9	Sarmani	100	88
10	Wawan	80	88
11	Rendi	70	90
12	Raihan	50	90
13	Hedrian Aldo	90	89
14	Ampuh	90	89
15	Billi Silado	80	89
16	Indra Priadi	60	89
17	Fahrul Aziz	100	89
18	Sopian	70	89
19	Gaosul Alam	90	89
20	Fajar Mulyana	80	89
21	Rahman	80	89
22	Anufago	70	89
23	Memori Lahagu	80	89
24	Bagus Ari Wijaya	90	88
25	Afdhan	80	87
26	Anjas	90	89
27	Fikri	90	89

28	Sugan	70	89
29	Hendri	80	89
30	Samsudin	80	88
31	Fidelis	80	89
32	Hamdaya	90	89
33	Shadiyas	90	89
34	Nadi Miswanto	100	89
35	Andri Kuswana	90	89
36	Lisya	90	89
37	Wahyudi Iskandar	70	89
38	Fransiskus	90	89
39	Syamsuri	80	89
40	Masroni	80	89
41	Tedi Kurniawan	90	89
42	Abdul Wahid	80	89
43	Igun Ge.	80	89
44	Arif Hidayat	80	89
45	Amarudin	60	88
46	M. Zaki	90	89
47	Yoga Saputra	90	89
48	Agung	80	89
49	Tomi Andrian	80	89
50	M. Adit Fadilah	70	89

Data di atas merupakan keterangan terkait nama-nama peserta pelatihan dan perolehan nilai yang didapat berdasarkan pengambilan secara teori dan observasi

Hasil Uji Normalitas: *Kolmogorov Smirnov*

Tabel 6 Uji *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Teori	Observasi
N		50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	82,8000	88,9600
	Std. Deviation	10,50559	0,57000
Most Extreme Differences	Absolute	0,215	0,388
	Positive	0,167	0,352
	Negative	-0,215	-0,388
Test Statistic		0,215	0,388
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c

Hasil Uji Hipotesis: *Wilcoxon Test*

Tabel 7 *Wilcoxon Test*

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Observasi - Teori	Negative Ranks	20 ^a	14,10	282,00
	Positive Ranks	27 ^b	31,33	846,00
	Ties	3 ^c		
	Total	50		

Tabel 8 Statistics Test

Test Statistics ^a	
Observasi - Teori	
Z	-3.004 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,003

Pada uji normalitas dengan metode *Kolmogorov Smirnov*, memiliki hipotesis H0: Data berdistribusi normal dan Ha: Data berdistribusi tidak normal dengan dasar pengambilan keputusan p-value > 0,05 terima H0 dan p-value < 0,05 tolak H0. Hasil yang diperoleh memperlihatkan bahwa nilai signifikansi dua sisi/*Asymp.*

Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 (*p-value*). Hal tersebut menandakan bahwa hasil signifikansi $0,000 < 0,05$ maka artinya H_0 ditolak dan data tidak terdistribusi secara normal. Oleh karena data menunjukkan tidak terdistribusi secara normal, maka selanjutnya data dianalisis secara statistik inferensial *non-parametrik* dengan uji *wilcoxon* dengan hipotesis H_0 : tidak terdapat perbedaan antara nilai teori dengan nilai observasi dan H_a : terdapat perbedaan antara nilai teori dengan nilai observasi dengan dasar pengambilan keputusan *p-value* $> 0,05$ terima H_0 dan *p-value* $< 0,05$ tolak H_0 . Hasil yang diperoleh memperlihatkan bahwa nilai signifikansi dua sisi/*Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,003 (*p-value*). Hal tersebut menandakan bahwa hasil signifikansi $0,003 < 0,05$ maka artinya H_0 ditolak dan terdapat perbedaan antara nilai teori dengan nilai observasi setelah dilakukannya pelatihan *service excellence*. Adapun nilai *ranking* pada uji *Wilcoxon* terdapat tiga kategori. Kategori pertama yaitu *negative ranks* (selisih negatif) menunjukkan nilai 20, artinya hasil pelatihan *service excellence* untuk observasi dan teori bernilai negatif, yang mana ada 20 peserta yang mengalami penurunan dalam *service excellence*. Kategori kedua yaitu *positive ranks* (selisih positif) menunjukkan nilai 27, artinya hasil pelatihan *service excellence* untuk observasi dan teori bernilai positif, yang mana ada 27 peserta yang mengalami peningkatan dalam *service excellence*. Kategori ketiga yaitu *ties* (sama) menunjukkan nilai 3, artinya hasil pelatihan *service excellence* untuk observasi dan teori memiliki kesamaan nilai, yang mana ada 3 peserta yang tidak mengalami peningkatan atau penurunan dalam *service excellence* dalam hal ini stabil/tetap.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis perbandingan nilai teori dengan praktik *service excellence* tim keamanan *summarecon mall serpong*, dapat ditarik kesimpulan yaitu pelatihan *service excellence* yang telah dilakukan kepada divisi petugas keamanan dapat dikatakan berjalan efektif, dikarenakan hasil dari uji *wilcoxon* menunjukkan adanya perbedaan nilai dari pengamatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai teori dari praktik *service excellence* di *Summarecon Mall Serpong. Service Excellence* yang dilakukan oleh tim sekuriti telah sesuai dengan standar perusahaan, dikarenakan hasil nilai rata-rata (*mean*) untuk pengukuran secara teori sebesar 83 dan untuk secara observasi sebesar 89.

Keduanya termasuk ke dalam standar penilaian kategori “sesuai” dengan rentang nilai 70-89,9. Selanjutnya, penulis menyarankan kepada perusahaan terkait penilaian performa pelayanan dari divisi petugas keamanan, sebaiknya dilakukan sebuah survei rutin kepada pelanggan internal dan eksternal guna sebagai *feedback* kedepannya dan dari survei tersebut perusahaan bisa mengetahui keinginan, kebutuhan, maupun keluhan dari pelanggan mal. Survei bisa dilakukan secara *online* melalui *summarecon apps* dengan menambah menu di dalam fitur aplikasi tersebut. Adapun saran untuk peneliti selanjutnya adalah peneliti dapat melakukan penelitian terkait *service excellence* dengan menggunakan *metode on the job training*, agar hasil yang diperoleh bisa dibandingkan dengan pelatihan dalam penelitian ini yang menggunakan *metode off the job training* serta dapat melakukan penelitian tidak hanya dalam satu waktu saja, namun bisa dengan beberapa kali waktu agar hasil yang diperoleh lebih beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputindo.
- Darari Bariqi, M. (2018). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis Vol. 5 No 2*.
- Elizar, & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: (Jurnal Ilmiah Magister Manajemen), Vol 1 No.1*.
- Gandariyah Afkari *et al* (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia di Madrasah. *Jurnal Ilmu Multidisplin Vol 1 No.2*
- Gustiana, R *et al* (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Jemsi Vol 3 No.6*
- Hanafi, M. M. (2015). Manajemen Keuangan. BPFE-Yogyakarta
- Maulyan, F. F *et al*. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen Vol. 4 No. 1*.
- Puspitasari, D., Putra Danaya, B., & Penulis, K. (2022). Pentingnya Peranan Komunikasi Dalam Organisasi: Lisan, Non Verbal, Dan Tertulis (Literature Review Manajemen). *JEMSI (Jurnal Ekonomi Manajemen*

Sistem Informasi), Vol 3 No.3

- Ristiani, I. Y. (2020). Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Coopetititon Vol 9 No.2*
- Rohaeni Heni, & Marwa Nisa. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica, Vol.2 No.2.*
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Majalah Ilmiah Solusi, Vol 17 No.3.*
- Setiawan, N., & Wahyudi, I. (2022). Keramahtamahan: Apakah Berpengaruh Terhadap Independensi Auditor? *Wacana Equiliberium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi), Vol 10 No.1.*
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suminar, D. R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari Vol. 4, No.2.*
- Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Warta Vol 6 No.2*