



MENUMBUHKAN KARAKTER UNGGUL MELALUI PENERAPAN SERVICE EXCELLENT DI SEKOLAH DAN KEHIDUPAN SEHARI-HARI

Ninawati¹, Triyani²

^{1,2}Universitas Sangga Buana

¹Program Studi Keuangan Perbankan, Direktorat Vokasi, Bandung, Indonesia

Email: ninanikko62@gmail.com

triyahayati@gmail.com

Abstrak	Info Artikel
<p><i>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan service excellent sebagai strategi menumbuhkan karakter unggul di kalangan siswa SMK Cipatat, Bandung Barat, Jawa Barat, pada Februari 2025. Dalam konteks pendidikan menengah kejuruan, service excellent tidak hanya dipahami sebagai pelayanan prima dalam dunia bisnis, tetapi juga sebagai nilai yang dapat diinternalisasikan dalam sikap, perilaku, dan etika siswa baik di sekolah maupun dalam kehidupan sehari-hari. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa yang memahami prinsip service excellent mampu menunjukkan sikap ramah, peduli, disiplin, dan bertanggung jawab. Penerapan service excellent di sekolah terbukti meningkatkan kualitas interaksi antarsiswa, membangun lingkungan belajar yang harmonis, serta memperkuat karakter unggul yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Penelitian ini menegaskan bahwa pendidikan karakter berbasis service excellent efektif untuk membentuk generasi muda yang beretika, kompeten, dan siap menghadapi tantangan global.</i></p>	<p>Diajukan : 10-09-2025 Diterima : 23-10-2025 Diterbitkan : 25-10-2025</p> <p>Kata kunci: <i>service excellent, karakter unggul, siswa SMK, pendidikan karakter</i></p> <p>Keywords: <i>service excellence, superior character, vocational students, character education</i></p>
<p>Abstract</p> <p><i>This study aims to examine the implementation of service excellence as a strategy to foster superior character among students at SMK Cipatat, Bandung Barat, West Java, in February 2025. In the context of vocational education, service excellence is not only understood as quality service in the business world but also as a value that can be internalized in students' attitudes, behaviors, and ethics both in school and in daily life. The research employed a descriptive qualitative approach using observation, interviews, and documentation techniques. The results indicate that students who understand the principles of service excellence are able to demonstrate attitudes of friendliness, care, discipline, and responsibility. The application of service excellence in schools has been proven to improve the quality of student interactions, build a harmonious learning environment, and strengthen superior character relevant to the needs of the workforce. This study confirms that character education based on service excellence is effective in shaping young generations who are ethical, competent, and ready to face global challenges.</i></p>	
<p>Cara mensitasi artikel: Ninawati, N., & Triyani, T. (2025). Menumbuhkan Karakter Unggul Melalui Penerapan Service Excellent di Sekolah dan Kehidupan Sehari-Hari. <i>IJCD: Indonesian Journal of Community Dedication</i>, 3(3), 603–609. https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJCD</p>	

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan persaingan kerja menuntut generasi muda memiliki kompetensi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga karakter unggul. Karakter unggul mencakup nilai integritas, kedisiplinan, tanggung jawab, kepedulian, serta kemampuan berkomunikasi yang baik (Lickona, 2012). Dalam konteks pendidikan kejuruan, pembentukan karakter menjadi krusial karena siswa SMK dipersiapkan untuk terjun langsung ke dunia kerja (Suryadi & Ramdhani, 2020). Salah satu pendekatan yang relevan adalah penerapan *service excellent*. Konsep ini awalnya berkembang di dunia bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, namun nilai-nilainya seperti keramahan, ketepatan, empati, dan tanggung jawab sangat relevan untuk diterapkan di sekolah (Kotler & Keller, 2016).

Pendidikan memiliki peran fundamental dalam membentuk kualitas sumber daya manusia yang berkarakter, berdaya saing, dan mampu berkontribusi secara positif dalam kehidupan bermasyarakat. Pada era globalisasi dan transformasi sosial yang berlangsung sangat cepat, keberhasilan pendidikan tidak lagi diukur semata-mata dari capaian akademik peserta didik, tetapi juga dari sejauh mana pendidikan mampu menanamkan nilai-nilai karakter yang kuat dan berkelanjutan. Kondisi ini menuntut sekolah untuk mengintegrasikan pendidikan karakter ke dalam seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan secara sistematis dan kontekstual (Kemendikbud, 2020).

Pendidikan karakter pada dasarnya bertujuan untuk membentuk individu yang memiliki pengetahuan moral, perasaan moral, dan tindakan moral yang selaras dalam kehidupan sehari-hari. Lickona (2013) menegaskan bahwa pendidikan karakter yang efektif tidak cukup hanya diajarkan melalui materi pelajaran, tetapi harus diwujudkan melalui keteladanan, pembiasaan, serta budaya institusi pendidikan yang konsisten. Dengan demikian, sekolah tidak hanya berfungsi sebagai tempat transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai lingkungan pembentukan nilai dan karakter peserta didik.

Karakter unggul mencerminkan kualitas pribadi yang ditandai oleh sikap disiplin, tanggung jawab, empati, kejujuran, kerja sama, serta kepedulian terhadap sesama. Nilai-nilai tersebut sangat dibutuhkan dalam menghadapi tantangan kehidupan sosial yang semakin kompleks, baik di lingkungan sekolah maupun di masyarakat luas. Oleh karena itu, pengembangan karakter unggul perlu dilakukan melalui pendekatan yang aplikatif dan dekat dengan kehidupan nyata peserta didik, sehingga nilai-nilai tersebut dapat diinternalisasi secara mendalam (Wibowo, 2017).

Salah satu pendekatan yang relevan dan kontekstual dalam menumbuhkan karakter unggul adalah penerapan konsep *service excellent* atau pelayanan prima. *Service excellent* merupakan konsep pelayanan yang menekankan pada pemberian layanan terbaik melalui sikap ramah, responsif, profesional, empatik, dan berorientasi pada kepuasan pihak lain (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Konsep ini tidak hanya berfokus pada hasil pelayanan, tetapi juga pada proses interaksi yang menjunjung tinggi nilai penghargaan terhadap manusia.

Dalam konteks pendidikan, *service excellent* dapat dimaknai sebagai sikap melayani dengan sepenuh hati yang ditunjukkan oleh seluruh warga sekolah, mulai dari kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, hingga peserta didik. Guru yang menerapkan prinsip pelayanan prima dalam pembelajaran akan menunjukkan sikap menghargai peserta didik,

bersikap adil, komunikatif, serta responsif terhadap kebutuhan belajar siswa. Sikap tersebut secara tidak langsung menjadi sarana pendidikan karakter yang efektif, karena peserta didik belajar melalui pengalaman nyata dan keteladanan yang mereka amati setiap hari (Suyanto & Jihad, 2018).

Penerapan *service excellent* di sekolah juga berkontribusi dalam membangun budaya sekolah yang positif. Budaya sekolah yang menekankan pelayanan, saling menghargai, dan kepedulian sosial akan menciptakan iklim belajar yang kondusif dan humanis. Dalam lingkungan seperti ini, peserta didik tidak hanya diposisikan sebagai objek pendidikan, tetapi juga sebagai subjek yang dihargai dan dilibatkan secara aktif. Hal ini sejalan dengan upaya penguatan Profil Pelajar Pancasila yang menekankan nilai gotong royong, kemandirian, dan akhlak mulia (Kemendikbud, 2020).

Lebih jauh, nilai-nilai *service excellent* yang dibiasakan di lingkungan sekolah diharapkan dapat terbawa dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari peserta didik di luar sekolah. Peserta didik yang terbiasa bersikap ramah, peduli, dan bertanggung jawab akan memiliki kecakapan sosial yang baik dalam berinteraksi di lingkungan keluarga dan masyarakat. Dengan demikian, penerapan *service excellent* tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas layanan pendidikan, tetapi juga berperan strategis dalam menumbuhkan karakter unggul yang berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellent* merupakan salah satu strategi yang efektif dalam menumbuhkan karakter unggul di sekolah dan kehidupan sehari-hari. Integrasi nilai-nilai pelayanan prima dalam budaya sekolah dan praktik pendidikan diharapkan mampu menghasilkan lulusan yang tidak hanya unggul secara akademik, tetapi juga memiliki karakter kuat, berakhlak mulia, dan siap menghadapi tantangan kehidupan di masa depan.

Penelitian ini dilakukan di SMK Cipatat, Bandung Barat, Jawa Barat, pada Februari 2025, dengan tujuan: 1) Mengidentifikasi penerapan *service excellent* di sekolah. 2) Mengkaji kontribusi *service excellent* terhadap pembentukan karakter unggul siswa. 3) Merumuskan implikasi penerapan *service excellent* dalam kehidupan sehari-hari.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam penerapan *service excellent* dalam lingkungan sekolah serta dampaknya terhadap pembentukan karakter unggul siswa. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengungkapan makna, proses, dan pengalaman subjek penelitian dalam konteks alami, tanpa melakukan manipulasi variabel (Creswell, 2014).

Penelitian dilaksanakan di SMK Cipatat, Kabupaten Bandung Barat pada bulan Februari 2025. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut secara kontekstual relevan dengan penerapan nilai *service excellent*, khususnya pada program keahlian yang berorientasi pada layanan dan dunia kerja, yaitu Manajemen dan Layanan Bisnis.

Subjek penelitian terdiri atas 30 siswa kelas XI Program Keahlian Manajemen dan Layanan Bisnis. Selain siswa, informan pendukung dalam penelitian ini meliputi guru mata pelajaran, wali kelas, dan kepala sekolah. Penentuan subjek dan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung dalam

penerapan nilai *service excellent* di lingkungan sekolah serta kemampuan memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait fokus penelitian (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik untuk memperoleh data yang komprehensif dan saling melengkapi, yaitu:

1. **Observasi**

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung perilaku dan aktivitas siswa dalam kehidupan sekolah, khususnya yang berkaitan dengan penerapan nilai *service excellent*, seperti sikap ramah, disiplin, kepedulian, dan komunikasi. Observasi bersifat nonpartisipatif, di mana peneliti berperan sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati.

2. **Wawancara**

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada siswa, guru, dan kepala sekolah. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman, pengalaman, serta persepsi subjek penelitian mengenai penerapan *service excellent* dan pengaruhnya terhadap pembentukan karakter unggul siswa. Panduan wawancara disusun secara fleksibel agar memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam dan kontekstual.

3. **Dokumentasi**

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang meliputi catatan kegiatan pembelajaran, foto aktivitas siswa, jadwal kegiatan sekolah, serta dokumen lain yang relevan dengan penerapan *service excellent*. Teknik ini bertujuan untuk memperkuat temuan hasil observasi dan wawancara serta memberikan bukti empiris pelaksanaan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman (2014), yang meliputi tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk deskripsi naratif dan tabel tematik untuk memudahkan pemahaman. Tahap akhir dilakukan dengan penarikan kesimpulan secara bertahap dan terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari siswa, guru, dan kepala sekolah, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap temuan penelitian (Miles & Huberman, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Service Excellent di Sekolah

Berdasarkan hasil observasi lapangan, penerapan prinsip *service excellent* di sekolah mulai terlihat dalam perilaku keseharian siswa dan praktik pembelajaran guru. Siswa menunjukkan kebiasaan bersikap ramah dalam berinteraksi, baik dengan guru, teman sebaya, maupun tenaga kependidikan. Sikap ramah tersebut tercermin melalui penggunaan bahasa yang sopan, kebiasaan mengucapkan salam, serta sikap saling menghargai dalam kegiatan belajar.

Selain itu, siswa mulai menunjukkan kepedulian terhadap lingkungan sekolah, seperti menjaga kebersihan kelas, merapikan fasilitas belajar, dan mematuhi tata tertib sekolah. Aspek kedisiplinan juga mengalami peningkatan, terutama dalam ketepatan waktu kehadiran dan kepatuhan terhadap jadwal pembelajaran.

Guru berperan sebagai teladan utama dalam penerapan *service excellent* melalui komunikasi yang sopan, terbuka, dan menghargai pendapat siswa. Prinsip pelayanan prima diintegrasikan dalam proses pembelajaran melalui pendekatan yang humanis serta dalam kegiatan ekstrakurikuler yang menekankan kerja sama, tanggung jawab, dan kepedulian sosial.

Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* di sekolah tidak hanya berfungsi sebagai strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan, tetapi juga sebagai sarana pembentukan karakter siswa. Keteladanan guru dalam bersikap ramah dan menghargai siswa sejalan dengan pandangan Lickona (2013) yang menekankan bahwa pendidikan karakter efektif ketika nilai-nilai moral ditampilkan secara nyata dalam perilaku pendidik.

Integrasi nilai *service excellent* dalam pembelajaran dan kegiatan ekstrakurikuler juga mendukung terbentuknya budaya sekolah yang positif. Budaya sekolah yang menekankan pelayanan, empati, dan tanggung jawab memungkinkan siswa belajar nilai karakter melalui pengalaman langsung, bukan sekadar melalui penyampaian materi (Wibowo, 2017).

2. Dampak Penerapan *Service Excellent* terhadap Karakter Unggul Siswa

Hasil wawancara dengan siswa dan guru menunjukkan bahwa pemahaman terhadap konsep *service excellent* berdampak positif terhadap pembentukan karakter unggul siswa. Dampak tersebut terlihat pada beberapa aspek utama, yaitu disiplin, integritas, kepedulian sosial, dan komunikasi.

Pada aspek disiplin, siswa menunjukkan peningkatan kesadaran untuk hadir tepat waktu, mematuhi aturan sekolah, serta menyelesaikan tugas secara konsisten. Aspek integritas tercermin dari perilaku jujur dalam mengerjakan ujian dan tugas kelompok, serta kesediaan mengakui kesalahan.

Karakter kepedulian sosial terlihat dari meningkatnya sikap saling membantu antar siswa, baik dalam kegiatan akademik maupun nonakademik. Sementara itu, pada aspek komunikasi, siswa mulai membiasakan penggunaan bahasa yang santun dan sikap menghargai saat berinteraksi dengan guru dan teman sebaya.

Peningkatan karakter disiplin dan integritas menunjukkan bahwa nilai *service excellent* mendorong siswa untuk bertanggung jawab tidak hanya kepada orang lain, tetapi juga kepada diri sendiri. Hal ini sejalan dengan Mustari (2014) yang menyatakan bahwa karakter seperti disiplin dan kejujuran dapat ditanamkan melalui pembiasaan nilai positif dalam aktivitas sehari-hari.

Kemampuan siswa dalam menunjukkan kepedulian sosial dan komunikasi yang santun mengindikasikan bahwa pendidikan berbasis pelayanan mampu membentuk kecakapan sosial yang penting bagi kehidupan bermasyarakat. Nilai empati dan sikap melayani yang terkandung dalam *service excellent* menjadi fondasi bagi terbentuknya karakter unggul yang berorientasi pada kepentingan bersama (Suyanto & Jihad, 2018).

3. Implikasi Penerapan *Service Excellent* dalam Kehidupan Sehari-hari

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa siswa mulai menerapkan nilai-nilai *service excellent* di luar lingkungan sekolah. Di lingkungan keluarga, siswa membantu orang tua, menunjukkan sikap sopan, dan bertanggung jawab terhadap tugas rumah. Di lingkungan masyarakat, siswa aktif dalam kegiatan sosial, menjaga hubungan harmonis dengan tetangga, serta berpartisipasi dalam kegiatan kemasyarakatan.

Implikasi ini menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* di sekolah berkontribusi pada pembentukan karakter yang bersifat berkelanjutan dan kontekstual. Nilai pelayanan yang ditanamkan di sekolah tidak berhenti pada lingkungan formal pendidikan, tetapi meluas ke kehidupan sosial siswa. Temuan ini memperkuat pendapat Lestari (2018) bahwa pendidikan berbasis layanan mampu meningkatkan kepekaan sosial dan sikap prososial peserta didik.

Dengan demikian, *service excellent* dapat dipandang sebagai pendekatan strategis dalam pendidikan karakter karena mampu menjembatani nilai-nilai sekolah dengan realitas kehidupan sehari-hari siswa. Hal ini sejalan dengan tujuan pendidikan karakter yang menekankan keselarasan antara pengetahuan, sikap, dan tindakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan *service excellent* di sekolah berkontribusi nyata dalam menumbuhkan karakter unggul siswa SMK Cipatat. Nilai-nilai keramahan, disiplin, kepedulian, dan tanggung jawab tidak hanya memperbaiki interaksi di sekolah, tetapi juga dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari.

Sedangkan saran dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Pihak sekolah perlu menjadikan *service excellent* sebagai budaya sekolah.
2. Guru dan orang tua berperan aktif memberikan teladan.
3. Penelitian lanjutan dapat mengkaji model penerapan *service excellent* di SMK lain sebagai komparasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Sekolah, dewan guru, serta seluruh siswa SMK Cipatat, Bandung Barat, yang telah berpartisipasi aktif dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Kemendikbud. (2020). *Kebijakan penguatan pendidikan karakter melalui Profil Pelajar Pancasila*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Lestari, S. (2018). Pendidikan berbasis layanan untuk pembentukan karakter siswa. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 8(1), 45–56.
- Lestari, S. (2018). *Pendidikan karakter berbasis budaya sekolah*. Remaja Rosdakarya.
- Lickona, T. (2013). *Educating for character: How our schools can teach respect and responsibility*. Bantam Books.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Mustari, M. (2014). *Nilai karakter: Refleksi untuk pendidikan*. RajaGrafindo Persada.

- Suryadi, D., & Ramdhani, R. (2020). Pendidikan karakter dalam kurikulum SMK. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 10(2), 123–135.
- Suyanto, & Jihad, A. (2018). *Menjadi guru profesional: Strategi meningkatkan kualifikasi dan kualitas guru di era global*. Erlangga.
- Wibowo, A. (2017). *Pendidikan karakter: Strategi membangun karakter bangsa ber peradaban*. Pustaka Pelajar.
- Yuliani, T. (2019). Service excellent dalam dunia pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(2), 101–115.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zulkifli, H. (2021). Pendidikan karakter unggul berbasis budaya sekolah. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 10(3), 250–263.