

PENGUATAN *SERVICE EXCELLENCE* DAN *MINDSET* POSITIF BAGI PEGAWAI GENERASI Z DI KEDAI V291 COFFEE BANDUNG

Erni Nurjanah¹, Kannisa Adjani², Adib³

Departemen Bisnis Digital^{1, 2, 3}

Universitas Teknologi Bandung, Jl. Soekarno Hatta No.378 Bandung 40235^{1, 2, 3}

erninurjanah@utb-univ.ac.id¹, kannisa@utb-univ.ac.id², adibkun24@gmail.com³

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan untuk memperkuat kompetensi pelayanan prima (*service excellence*) dan membangun *positive mindset* pada pegawai Generasi Z di Kedai V291 Coffee Bandung. Kegiatan dilatarbelakangi oleh kebutuhan mitra terhadap penguatan kualitas pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, pengelolaan emosi, kerja sama tim, serta sikap kerja yang mendukung terciptanya pengalaman pelanggan yang positif. Kegiatan melibatkan sepuluh pegawai aktif, dengan sembilan peserta termasuk Generasi Z, dan dilaksanakan selama tiga jam menggunakan pendekatan *experiential learning* dan *participatory coaching*. Tahapan kegiatan meliputi identifikasi kebutuhan, penyampaian materi *service excellence* dan *positive mindset*, pengenalan enam pilar pelayanan yaitu *attitude*, *attention*, *action*, *empathy*, *reliability*, dan *responsibility*, simulasi pelayanan (*role play*), diskusi dan umpan balik, serta refleksi dan *coaching* ringan. Evaluasi dilakukan secara kualitatif melalui observasi langsung dan refleksi tertulis peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep pelayanan prima dan perubahan positif dalam sikap kerja. Peserta mulai menunjukkan komunikasi yang lebih empatik, sikap lebih proaktif dalam memberikan solusi kepada pelanggan, peningkatan kerja sama tim, serta pengelolaan emosi yang lebih baik dalam menghadapi situasi kerja. Refleksi peserta juga menunjukkan perubahan cara pandang terhadap pekerjaan, dari sekadar rutinitas menjadi bagian dari proses pembelajaran dan pengembangan diri. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan singkat yang dilaksanakan secara partisipatif dan berbasis pengalaman dapat menjadi pendekatan praktis untuk memperkuat kesadaran profesional dan budaya pelayanan pada usaha kedai kopi. Pendekatan tersebut juga memberikan ruang bagi peserta untuk menghubungkan materi dengan pengalaman kerja sehari-hari, sehingga proses pembelajaran tidak berhenti pada pemahaman konsep, tetapi diarahkan pada penerapan perilaku pelayanan dalam konteks operasional mitra.

Kata kunci: *Pelayanan prima, positive mindset, Generasi Z, experiential learning, participatory coaching.*

Abstract

This community service program was conducted to strengthen service excellence competencies and foster a positive mindset among Generation Z employees at V291 Coffee Bandung. The program was motivated by the partner's need to strengthen service quality, customer communication, emotional management, teamwork, and work attitudes that support the creation of positive customer experiences. The activity involved ten active employees, nine of whom were categorized as Generation Z, and was conducted in a three-hour session using experiential learning and participatory coaching approaches. The activities consisted of needs identification, delivery of service excellence and positive mindset materials, introduction to the six service excellence pillars—attitude, attention, action, empathy, reliability, and responsibility—service simulations through role play, discussion and feedback, as well as reflection and light coaching. The program was evaluated qualitatively through direct observation and participants' written reflections. The

results indicated improved participants' understanding of service excellence and positive changes in their work attitudes. Participants began to demonstrate more empathetic communication, a more proactive attitude in providing solutions to customers, improved teamwork, and better emotional management when dealing with workplace situations. Participants' reflections also indicated a shift in their perception of work, from viewing it merely as a routine task to recognizing it as part of their personal and professional learning and development. The activity demonstrates that short, participatory, and experience-based training can serve as a practical approach to strengthening professional awareness and a service-oriented culture in coffee shop businesses. This approach also provides participants with opportunities to connect the training materials with their daily work experiences, enabling the learning process to extend beyond conceptual understanding toward the application of service-oriented behaviors in the partner's operational context.

Keywords: Service excellence, positive mindset, Generation Z, experiential learning, participatory coaching

I. PENDAHULUAN

Industri kopi di Indonesia dalam satu dekade terakhir menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dan menjadi salah satu sektor ekonomi kreatif yang digerakkan oleh generasi muda. Bandung sebagai kota dengan kultur kreatif yang kuat telah menjadi pusat munculnya berbagai kedai kopi independen yang tidak hanya menjual produk, tetapi juga menawarkan pengalaman sosial dan emosional bagi pelanggan. Dalam konteks ini, pelayanan prima (*service excellence*) menjadi kunci utama diferensiasi bisnis, karena produk kopi yang relatif homogen tidak lagi menjadi satu-satunya faktor yang menentukan loyalitas pelanggan [1].

Pelayanan yang unggul menuntut konsistensi dalam interaksi manusia, serta kemampuan pegawai untuk menunjukkan empati, ketepatan, dan keandalan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Telah ditegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya dibentuk oleh sistem dan prosedur, melainkan sangat bergantung pada perilaku dan sikap pegawai yang menjadi wajah organisasi di hadapan pelanggan [2]. Di industri jasa seperti kedai kopi, pelanggan tidak sekadar membeli minuman, tetapi juga mengonsumsi pengalaman yang bersumber dari kontak langsung dengan barista dan staf pelayanan [3]. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor kritis dalam menciptakan kepuasan dan keunggulan kompetitif jangka panjang.

Lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang unggul tidak dapat dilepaskan dari kondisi psikologis dan pola pikir pegawai. *Mindset* positif berperan sebagai fondasi penting dalam membentuk perilaku kerja yang adaptif [4], terbuka terhadap kritik, dan berorientasi pada solusi. Merujuk pada teori *mindset* pertumbuhan, individu dengan pola pikir ini cenderung memandang tantangan sebagai peluang untuk belajar, bukan sebagai ancaman terhadap kemampuan dirinya [5]. Sejalan dengan itu, prinsip psikologi positif melalui kerangka emosi positif, keterlibatan, relasi, makna, dan pencapaian (PERMA) menekankan bahwa kesejahteraan emosional merupakan kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif [6]. Dengan demikian, pembentukan *mindset* positif pada pegawai muda menjadi investasi psikologis yang mendukung terciptanya budaya pelayanan unggul dan suasana kerja yang harmonis.

Fenomena tersebut menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan karakteristik Generasi Z, yaitu kelompok demografis yang lahir antara tahun 1997–2012 [7]. Generasi ini diidentifikasi memiliki nilai-nilai yang khas: berorientasi pada makna, adaptif terhadap teknologi, serta menuntut lingkungan kerja yang inklusif dan autentik [8]. Namun, di sisi lain, mereka juga menghadapi tantangan berupa kesulitan menjaga fokus, tekanan sosial dari media digital, dan pencarian identitas profesional di usia muda. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pelatihan yang tidak hanya bersifat instruktif, tetapi juga reflektif dan partisipatif, agar mereka mampu menginternalisasi nilai-nilai profesionalisme dalam keseharian kerja.

Dalam konteks ini, PT Sentra Pangan Bersama (SPB) berinisiatif mengembangkan unit usaha baru berupa V291 Coffee, kedai kopi yang berlokasi di Istana Pasteur Regency, Bandung. Usaha ini

tidak hanya diarahkan untuk memperoleh keuntungan ekonomi, tetapi juga berfungsi sebagai wadah pemberdayaan tenaga kerja muda serta ruang kolaborasi bagi komunitas sekitar. Kolaborasi antara V291 Coffee dan Universitas Teknologi Bandung melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) menjadi wujud nyata sinergi antara dunia akademik dan dunia usaha dalam penguatan kompetensi sumber daya manusia.

Program PKM ini dirancang untuk memberikan pembekalan mengenai konsep *service excellence* dan penguatan *mindset* positif bagi pegawai Generasi Z di V291 Coffee. Kegiatan dilaksanakan dengan pendekatan *experiential learning* dan *participatory coaching* [9], [10]. Melalui metode ini, peserta tidak hanya mendengarkan materi, tetapi juga berlatih melalui simulasi pelayanan dan refleksi pengalaman kerja. Pendekatan ini sejalan dengan temuan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada sektor jasa kecil efektif dilakukan melalui pelatihan berbasis praktik langsung yang memadukan aspek kognitif dan emosional [11]. Selain itu, studi lain menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan bagi pelaku UMKM mampu meningkatkan efisiensi dan membentuk perilaku kerja yang lebih sistematis [12].

Kegiatan ini juga merepresentasikan penerapan nyata dari prinsip pembelajaran kolaboratif antara dosen, mahasiswa, dan masyarakat sebagaimana disarankan oleh [13]. Melalui pengalaman langsung di dunia kerja, mahasiswa memperoleh pemahaman kontekstual tentang teori manajemen bisnis dan perilaku konsumen, sedangkan mitra usaha mendapatkan peningkatan kapasitas SDM yang berorientasi pada pelayanan prima. Dengan demikian, kegiatan PKM ini diharapkan memberikan kontribusi ganda: (1) peningkatan profesionalisme dan etos kerja pegawai muda di V291 Coffee, serta (2) penguatan peran perguruan tinggi dalam mendukung pengembangan kompetensi sosial dan ekonomi masyarakat.

II. METODE PELAKSANAAN

1. Subjek, Lokasi dan Sarana Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kedai V291 Coffee yang berlokasi di kawasan Istana Pasteur Regency, Kota Bandung. Pemilihan lokasi didasarkan pada hasil observasi awal yang menunjukkan adanya kebutuhan penguatan dalam aspek pelayanan dan pola pikir kerja pada pegawai.

Subjek dalam kegiatan ini adalah sepuluh pegawai aktif Kedai V291 Coffee yang mayoritas berasal dari Generasi Z. Selain itu, kegiatan juga melibatkan dua belas mahasiswa Universitas Teknologi Bandung dari Program Studi Bisnis Digital yang berperan sebagai fasilitator pendamping selama proses pelatihan dan simulasi.

Pelaksanaan kegiatan didukung oleh sarana berupa ruang pelatihan yang disediakan oleh pihak kedai. Peralatan yang digunakan meliputi perangkat presentasi seperti laptop, proyektor, dan *sound system* portabel untuk menunjang penyampaian materi. Selain itu, digunakan pula alat tulis peserta, lembar refleksi pribadi, serta lembar observasi fasilitator untuk mencatat dinamika perilaku peserta selama kegiatan berlangsung.

Kegiatan ini tidak menggunakan bahan teknis atau kimia, karena fokus utama terletak pada penguatan aspek perilaku dan *soft skills*. Namun, untuk mendukung kegiatan *ice breaking* dan simulasi pelayanan (*role play*), digunakan alat bantu sederhana seperti *cue cards* dan skenario pelayanan pelanggan yang disesuaikan dengan konteks operasional kedai kopi. Materi pelatihan disusun oleh tim dosen pelaksana dalam bentuk modul singkat yang mencakup konsep dasar *service excellence*, *positive mindset*, serta panduan refleksi diri yang digunakan dalam sesi *coaching* ringan.

2. Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 16 Oktober 2025 dengan durasi total sekitar tiga jam. Metode yang digunakan adalah pendekatan *experiential learning* dan *participatory coaching*, yang menekankan keterlibatan aktif peserta dalam proses pembelajaran melalui pengalaman langsung, refleksi, dan diskusi interaktif.

Pendekatan ini dipilih agar peserta tidak hanya memahami konsep secara teoritis, tetapi juga mampu menginternalisasi nilai-nilai pelayanan dan pola pikir positif dalam praktik kerja sehari-hari. Hal ini sejalan dengan pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman yang menekankan proses belajar melalui praktik dan refleksi [9], [10]. Secara garis besar, kegiatan ini terdiri atas beberapa tahapan pelaksanaan kegiatan berikut:

a. Identifikasi Masalah dan Persiapan

Tahap ini meliputi koordinasi awal dengan pihak manajemen V291 Coffee untuk menentukan kebutuhan pelatihan, jadwal kegiatan, serta identifikasi karakteristik peserta. Selain itu, dilakukan penyiapan materi pelatihan, pembuatan modul, dan penyusunan alat observasi sederhana untuk mendokumentasikan perubahan sikap peserta selama kegiatan.

b. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

- 1) Kegiatan dibuka dengan sambutan dari pihak mitra dan fasilitator, dilanjutkan dengan sesi *ice breaking* bertema “*Coffee Personality Quiz*” untuk mencairkan suasana dan membangun keakraban antar peserta. Setelah itu, dilakukan penyampaian materi *Service Excellence*, yang menyoroti enam pilar utama pelayanan prima: *attitude, attention, action, empathy, reliability, dan responsibility* [2]. Materi yang diberikan meliputi:
 - a) Konsep dasar *service excellence*
 - b) Enam pilar pelayanan
 - c) Pentingnya komunikasi dalam pelayanan
 - d) *Mindset* positif dalam dunia kerja
- 2) Simulasi Pelayanan (*Role Play*), Peserta kemudian mengikuti simulasi pelayanan (*role play*) dengan beberapa skenario yang menggambarkan situasi kerja nyata, seperti melayani pelanggan baru, menghadapi keluhan pelanggan, dan menjaga konsistensi layanan di jam sibuk.
- 3) Kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian materi kedua, yaitu *Mindset* Positif Generasi Z, yang menggabungkan teori *growth mindset* [5] dan *positive psychology* [6]. Fasilitator mengajak peserta untuk memahami pentingnya berpikir positif, resilien, serta menghargai proses kerja sebagai bagian dari pertumbuhan pribadi dan profesional.
- 4) Diskusi dan Refleksi. Sesi pelatihan diakhiri:
 - a) Diskusi dan Umpan Balik (*Feedback Session*). Setelah simulasi, dilakukan diskusi untuk mengevaluasi pengalaman peserta, serta memberikan umpan balik konstruktif dari fasilitator dan sesama peserta.
 - b) Refleksi dan *coaching* ringan, di mana peserta menuliskan hal-hal yang mereka pelajari serta membuat satu komitmen pribadi yang akan diterapkan dalam pekerjaan. Pendekatan ini membantu peserta menemukan makna dari pengalaman kerja mereka serta menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Melalui rangkaian metode tersebut, kegiatan ini dirancang tidak hanya untuk meningkatkan pengetahuan, tetapi juga membentuk perubahan sikap dan perilaku peserta secara berkelanjutan.

c. Tahap Evaluasi dan Tindak Lanjut

Evaluasi kegiatan dilakukan secara kualitatif melalui observasi langsung dan refleksi tertulis peserta. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kesadaran peserta terhadap pentingnya komunikasi empatik, kerjasama tim, dan pengelolaan emosi dalam menghadapi pelanggan. Rencana tindak lanjut disusun bersama pihak manajemen V291 Coffee untuk menjaga keberlanjutan pelatihan, termasuk usulan

pembuatan sesi *refreshment training* singkat setiap tiga bulan untuk menjaga motivasi dan konsistensi pelayanan.

Seluruh tahapan kegiatan ini dilaksanakan secara sederhana namun efektif, dengan penekanan pada interaksi dua arah dan penerapan nilai-nilai *service excellence* dalam konteks kerja sehari-hari. Pendekatan pembelajaran yang digunakan terbukti mampu meningkatkan antusiasme, keterlibatan emosional, serta kesadaran reflektif peserta terhadap peran mereka dalam membangun pengalaman pelanggan yang positif.



Gambar 1. Diagram Alur Kegiatan

III. HASIL PELAKSANAAN

1. Deskripsi Hasil Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Kedai V291 Coffee Bandung pada tanggal 16 Oktober 2025 dan diikuti oleh seluruh pegawai aktif, dengan total peserta sebanyak sepuluh orang. Sembilan peserta termasuk dalam kategori Generasi Z, dengan rentang usia 19–26 tahun dan latar belakang pendidikan menengah hingga sarjana. Kegiatan ini berlangsung selama tiga jam, dengan atmosfer yang interaktif, hangat, dan partisipatif.

Kegiatan dibuka dengan sesi *ice breaking* “*Coffee Personality Quiz*” yang secara efektif mencairkan suasana dan menumbuhkan kedekatan antar peserta. Peserta menunjukkan antusiasme tinggi ketika mendiskusikan karakter mereka melalui preferensi kopi. Hal ini menjadi pintu masuk bagi fasilitator untuk membangun *engagement* yang positif dan menumbuhkan rasa percaya diri dalam berpartisipasi.



Gambar 2. Ice breaking dan pembukaan



Gambar 3. Simulasi pelayanan/role play



Gambar 4. Refleksi dan Sesi Coaching

Materi *Service Excellence* yang disampaikan menekankan enam pilar utama: *attitude, attention, action, empathy, reliability, dan responsibility* [2]. Peserta tidak hanya memahami konsep tersebut secara teoritis, tetapi juga langsung menerapkannya melalui simulasi pelayanan (*role play*) yang merepresentasikan situasi kerja nyata. Simulasi tersebut menjadi momen belajar yang penting karena peserta dapat mengoreksi perilaku mereka berdasarkan umpan balik fasilitator dan rekan sejawat.

Selanjutnya, pada sesi *Mindset* Positif Generasi Z, peserta diajak merefleksikan tantangan pribadi dalam pekerjaan sehari-hari, seperti tekanan waktu, kritik pelanggan, atau perbedaan pendapat dengan rekan kerja. Melalui pendekatan *coaching conversation*, peserta belajar untuk mengenali pola pikir mereka sendiri dan menyadari pentingnya sikap tangguh (*resilience*) serta *growth mindset* [5] dalam menghadapi situasi kerja yang dinamis.

Dari sesi *coaching* ringan yang dipandu langsung oleh tim pelaksana, peserta mengakui bahwa mereka sering menghadapi tekanan pelanggan, namun belum pernah diajak untuk melihatnya dari sisi pelayanan profesional. Refleksi ini membuka ruang bagi mereka untuk menilai ulang kebiasaan kerja sehari-hari dan menumbuhkan kesadaran baru tentang pentingnya sikap positif dalam melayani. Refleksi akhir menunjukkan bahwa sebagian besar peserta merasakan perubahan persepsi terhadap makna bekerja dan pentingnya pelayanan. Mereka menuliskan komitmen pribadi yang sederhana, seperti “menyapa pelanggan dengan senyum setiap pagi” atau “mendengarkan pelanggan sebelum menjawab.”

TABEL I
HASIL REFLEKSI PESERTA KEGIATAN PENGABDIAN DI V291 COFFEE

No	Aspek Dinilai yang	Sebelum Kegiatan	Setelah Kegiatan
1	Pemahaman konsep <i>service excellence</i>	Terbatas pada aspek kecepatan dan keramahan	Lebih komprehensif, memahami peran empati dan tanggung jawab pribadi
2	Sikap terhadap pelanggan	Reaktif, menunggu keluhan	Proaktif, berinisiatif memberikan solusi
3	Kerjasama tim	Hanya sebatas pembagian tugas	Mulai mengembangkan komunikasi dan saling mendukung
4	<i>Mindset</i> terhadap pekerjaan	Cenderung rutinitas	Mulai melihat pekerjaan sebagai ruang belajar dan pengembangan diri
5	Pengelolaan emosi	Mudah terpengaruh suasana	Lebih tenang, mampu menahan diri dan merespon dengan sopan

2. Interpretasi Hasil

Temuan kegiatan ini menunjukkan bahwa model pelatihan berbasis pengalaman (*experiential learning*) dan refleksi partisipatif terbukti efektif dalam mentransformasi kesadaran serta perilaku kerja peserta secara nyata. Melalui aktivitas *role play*, peserta mendapatkan ruang aman untuk mempraktikkan keterampilan pelayanan secara teknis tanpa tekanan risiko operasional yang sebenarnya. Pendekatan ini selaras dengan hasil studi yang menekankan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman sangat efektif dalam memperkuat pemahaman praktis tenaga kerja muda terhadap berbagai konsep manajerial [9].

Berdasarkan hasil pengamatan langsung selama kegiatan, peserta menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan mengenai esensi pelayanan prima. Dalam sesi simulasi dan diskusi kelompok, mereka mulai menginternalisasi enam pilar utama pelayanan—sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), dan tanggung jawab (*responsibility*)—ke dalam konteks operasional di kedai kopi. Perubahan perilaku ini juga terlihat pada peningkatan kualitas komunikasi peserta dengan pelanggan, kematangan dalam mengelola emosi saat situasi sibuk, serta menguatnya kolaborasi antar rekan tim.

Selain itu, integrasi penguatan *mindset* positif melalui teknik refleksi dan *coaching* ringan terbukti membantu peserta dalam memetakan potensi diri sekaligus mengenali hambatan internal mereka. Sebagaimana dijelaskan dalam literatur psikologi positif, pembangunan kesejahteraan psikologis di lingkungan kerja memiliki korelasi positif terhadap peningkatan performa dan motivasi kerja [6]. Dampaknya, peserta mengalami pergeseran paradigma; kerja tidak lagi dipandang sekadar sebagai rutinitas penyelesaian tugas, melainkan dipahami sebagai bagian integral dari proses pertumbuhan pribadi dan profesional mereka.

Dari perspektif mitra usaha, manajemen V291 Coffee menilai bahwa kegiatan ini memberikan dampak instan terhadap dinamika dan semangat kerja tim. Hasil wawancara singkat setelah pelatihan mengonfirmasi munculnya perubahan perilaku yang sederhana namun konsisten, seperti penyambutan pelanggan yang lebih ramah, pola komunikasi internal yang lebih terbuka, serta meningkatnya rasa memiliki (*sense of ownership*) terhadap kedai. Hal ini membuktikan bahwa intervensi melalui pelatihan yang tepat sasaran mampu menciptakan fondasi budaya pelayanan yang lebih kuat dan berkelanjutan.

3. Diskusi dan Perbandingan

Temuan dalam kegiatan ini memperkuat hasil studi sebelumnya yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada sektor usaha kecil dapat diakselerasi melalui pelatihan langsung yang mengedepankan interaksi emosional antar peserta [11]. Model pelatihan yang bersifat sederhana, kontekstual, dan dilaksanakan langsung di lingkungan kerja terbukti mampu memicu perubahan sikap yang lebih natural dan autentik dibandingkan dengan metode pelatihan formal di dalam ruang kelas.

Selain itu, efektivitas program ini selaras dengan penelitian yang menemukan bahwa pendampingan di lingkungan UMKM memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan profesionalisme serta efisiensi operasional [12]. Dalam kasus V291 Coffee, penguatan *service excellence* tidak hanya mengasah keterampilan teknis individu, tetapi juga secara kolektif mempererat kohesi tim dan membangun budaya pelayanan yang solid. Secara teoretis, hasil PKM ini memperluas diskursus mengenai strategi pelayanan sebagai instrumen penciptaan keunggulan kompetitif. Apabila penelitian terdahulu banyak berfokus pada konteks perusahaan ritel skala besar, maka temuan ini membuktikan bahwa prinsip serupa tetap efektif diaplikasikan pada skala usaha mikro dengan hasil yang sangat relevan secara kontekstual.

Ditinjau dari perspektif karakteristik Generasi Z, para peserta menunjukkan sifat khas kelompoknya yang adaptif, terbuka terhadap pembaruan, serta mendambakan relasi kerja

yang bersifat personal dan bermakna [8]. Fenomena ini menegaskan urgensi metode pelatihan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis (*hard skills*), tetapi juga secara intensif mengintegrasikan dimensi emosional dan reflektif.

Secara komprehensif, program PKM di V291 Coffee berhasil membuktikan bahwa kualitas layanan dan pola pikir positif dapat ditransformasi melalui intervensi pelatihan singkat yang terencana dengan baik, relevan dengan profil demografi peserta, serta didukung oleh suasana pembelajaran yang kolaboratif. Capaian ini pada akhirnya memperkuat teori yang menyatakan bahwa pelayanan unggul bukanlah sekadar hasil dari kepatuhan terhadap prosedur operasional, melainkan sebuah budaya yang tumbuh secara organik dari dalam diri individu dan organisasi [1].

IV. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertema “Penguatan *Service Excellence* dan *Mindset* Positif bagi Pegawai Generasi Z di Kedai V291 Coffee Bandung” telah berhasil memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman, sikap, dan perilaku kerja peserta. Melalui pendekatan pelatihan partisipatif berbasis pengalaman dan refleksi, peserta menunjukkan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan prima serta memahami pentingnya pola pikir positif dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Kegiatan ini juga memperkuat kolaborasi antara dunia akademik dan dunia usaha, di mana mahasiswa turut memperoleh pembelajaran nyata mengenai penerapan teori manajemen dalam konteks kerja. Ke depan, kegiatan sejenis dapat dikembangkan secara lebih luas dengan pendekatan pendampingan berkelanjutan, sehingga nilai-nilai *service excellence* dan *positive mindset* dapat tertanam lebih dalam sebagai budaya kerja di lingkungan usaha kecil dan menengah. Secara pribadi, kegiatan ini juga menjadi pengingat bahwa perubahan perilaku tidak selalu harus dimulai dari program besar atau pelatihan panjang. Terkadang, tiga jam sesi singkat yang dilakukan dengan empati dan partisipasi aktif mampu menyalakan kembali semangat kerja dan kepercayaan diri generasi muda dalam menghadapi dunia kerja yang terus berubah.

REFERENSI

- [1] P. Kotler and K. L. Keller, “Marketing management,” 2016, *pearson education, Inc.*
- [2] R. Johnston and G. Clark, *Service operations management: improving service delivery*. Pearson Education, 2005.
- [3] R. Wulandari, N. N. W. Antari, and I. W. G. Lamopia, “Pelatihan Service Excellence Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Usaha Griya Lentik Denpasar,” *Madaniya*, vol. 1, no. 2, pp. 91–100, 2020.
- [4] G. S. Fitri, G. S. Sugara, D. Sulistiana, and K. Bariyyah, “Model Pelatihan Growth Mindset Untuk Meningkatkan Kegigihan (Grit),” *JKI (Jurnal Konseling Indonesia)*, vol. 8, no. 1, pp. 8–17, 2022.
- [5] C. S. Dweck, *Mindset: The new psychology of success*. Random house, 2006.
- [6] M. E. P. Seligman, *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Simon and Schuster, 2011.
- [7] M. Dimock, “Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins,” *Pew research center*, vol. 17, no. 1, pp. 1–7, 2019.
- [8] T. Francis and F. Hoefel, “True Gen’: Generation Z and its implications for companies,” *McKinsey & Company*, vol. 12, no. 2, pp. 1–10, 2018.
- [9] E. Nurjanah, “Manajemen Proyek Inovasi Mahasiswa (Studi Kasus Ecostove Dalam Program Pembinaan Wirausaha P2mw 2024),” *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, vol. 8, no. 2, pp. 327–335, 2025.
- [10] V. A. Zeithaml, *Delivering quality service*. Simon and Schuster, 2010.
- [11] M. Majidah and C. Cahyaningsih, “Literasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Homestay: Tax Literacy and Homestay Service Quality,” *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 9, no. 5, pp. 952–957, 2024.
- [12] M. W. Rini and N. Ananda, “Penyuluhan Warehouse Management pada UMKM melalui Perbaikan secara Berkelanjutan,” *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 7, no. 1, pp. 80–86, 2022.
- [13] E. Nurjanah, L. Rahmawati, I. Sumirat, and C. M. Intan, “Strategic Analysis and Experiential Learning in Business Education: A Case Study of PT Eksonindo MPI,” *Jurnal Ecoment Global*, vol. 10, no. 2, pp. 128–142, 2025.