

Spirituality of Excellence Service Provider



Little bit Introduction...

- 4 HaKI for Songs; 6 HaKI for Books; 6 HaKI for Application
- Juara 1 Karaoke Keroncong Unair Cup 2019
- Terbanyak MOOC 2019
- Dosen FEB Unair dengan CSR Inovatif 2019; Dosen FEB Unair dengan Exposure Positif 2019
- Dosen Teladan 2 Universitas Airlangga 2021
- Best paper IMMARA 2022; Best Paper ISCRBM 2020; Best Paper International Seminar MACFEA=AACIM 2021
- Co Host tervavorit untuk Program Smart Energy from Daily Life
- PRT, workshop speakers & Editors untuk ABEST International
- Tim Reviewer INSIGHT Journal (UiTM Malaysia); Journal MAJCAFE (Q3); JIKK (IPB) dan beberapa jurnal lainnya.
- Founder AACIM; IMMBAA; APAKP



Contents

- What
- Why
- How

Guess Who?

- He is from Bandung.
- He is The expert of Excellent Service
- He was from SMP Taman Siswa Bandung



Yes he is...



What we
learned?





What

- *“By definition, service excellence refers to the ability of service providers to consistently meet and sometimes even exceed customer expectations. This implies that the true meaning of excellent service is **related to the service itself and customer expectations.**”*
- *The concept of service excellence dwell upon the ability to provide an excellent service in order to attract and retain customers, service users want greater choice and will not be manipulated on their perception of reality (Cook, 2008)*

It not just
about people,
but also
system and
facilities...

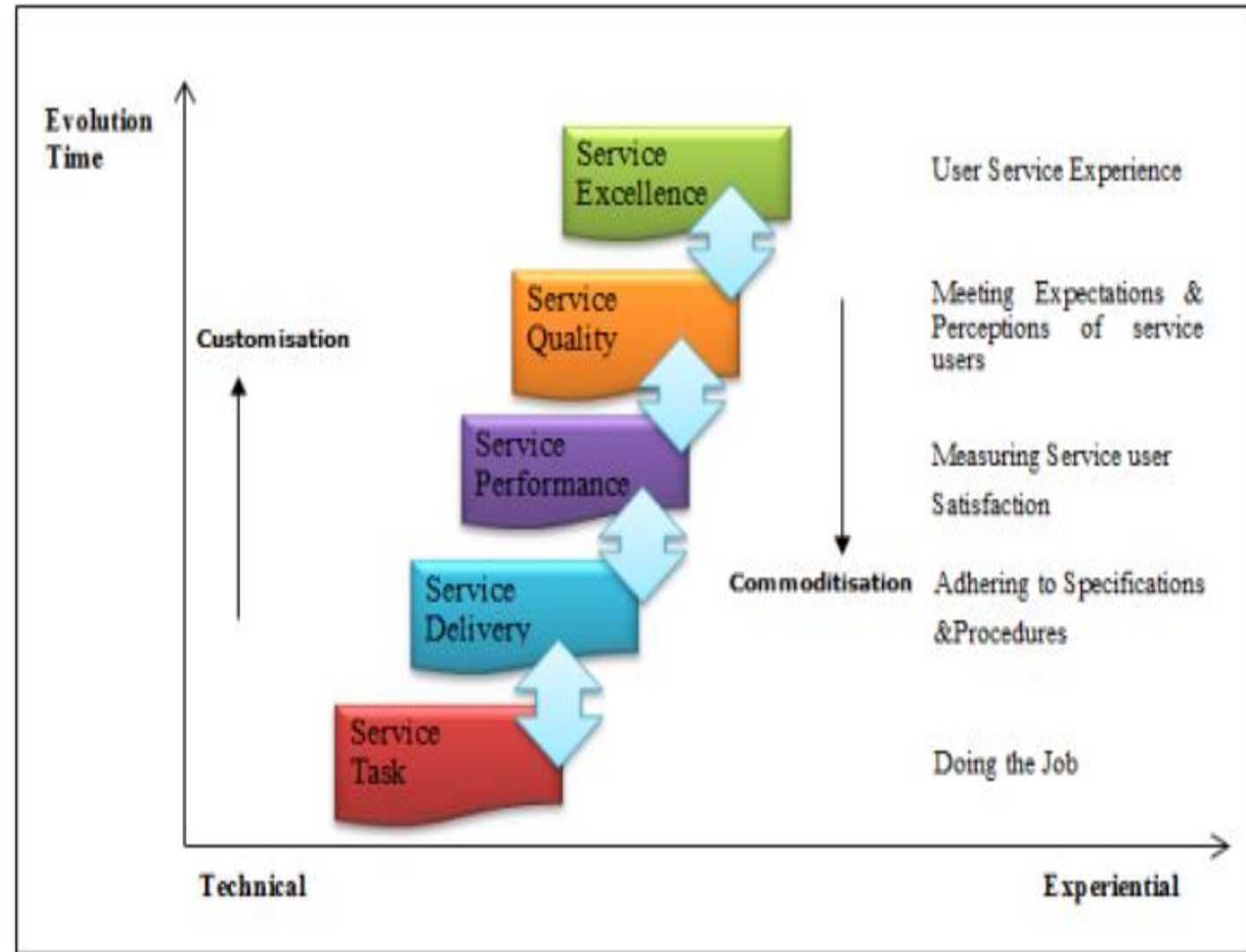


Figure 2.1: Evolution of Services

Source: Adapted from (Bashir, 2007); (Pine & Gilmore, 1999)

WHY?

- *"There is only one valid definition of business purpose: to create a customer. ... It is the customer who determines what a business is"*
(Drucker, 1973, p. 6)
- "The marketing concept suggests that if we take good care of our customers, everything else, such as sales and profits, will follow"
(Edmiston, et al. 2022, p.1)



- But they are not our **Master**, and we are not their **SLAVE**



CUSTOMER IS KING

The customer
is always right!



A man with short dark hair, wearing a dark polo shirt, is speaking with an expressive, open-mouthed face. He has both hands raised in front of him, palms facing forward, with fingers slightly spread. The background is a blurred view of a city with many buildings and some greenery, suggesting a high-rise location. The overall lighting is bright and natural.

RAJIV TALREJA

that we've all been conditioned to believe that customer is a king actually makes us play small.

SUBSCRIBE

Challenges for Higher Education

INDIKATOR KINERJA UTAMA (IKU) PERGURUAN TINGGI

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

Lulusan mendapat
pekerjaan yang layak

Mahasiswa mendapat
pengalaman di luar
kampus

Dosen berkegiatan di
luar kampus

Program studi
bekerjasama dengan
mitra kelas dunia

Hasil kerja dosen
digunakan masyarakat
dan dapat rekognisi
internasional

Praktisi mengajar
di dalam kampus

Kelas yang kolaboratif
dan partisipatif

Program studi berstandar
internasional

“Pendidikan itu tidak hanya di dalam kelas, bukan hanya guru, tetapi juga orang tua dan bagaimana kita berinteraksi dengan masyarakat”

Nadiem Makarim, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI



Spiritual
insight

خير الناس أنفعهم للناس

KHOIRUNNAS ANFA'UHUM LINNAS

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat
bagi manusia lainnya." (HR. Ahmad)

@Introveritukeren

What we learn
from this
Hadist?

Islam encourages
the husband to treat
his wife well

Prophet Muhammad says :

**“ The best among you are those who are best to
their wives . ”**

Ambassador for
World Peace



Kindly, Chat with us to know more at
www.hudhudchat.com

@hudhudChat +965 6007 8257

What we learn
from this
Hadist?

Kisah wanita pezina yang memberi minum **pada anjing**



Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda,
"Ada seorang wanita pezina melihat seekor anjing
di hari yang panasnya begitu terik. Anjing itu
mengelilingi sumur tersebut sambil menjulurkan
lidahnya karena kehausan. Lalu wanita itu
melepas sepatunya
(lalu menimba air dengannya). Ia pun diampuni
karena amalnya tersebut."
(HR. Muslim no. 2245)



What is the challenges to be an Excellence Services Provider?

- Jay Customer (Cheater; Rule breakers; Thief; Annoyer etc)
- New challenges just like Covid19, foreign competition, new regulation, etc

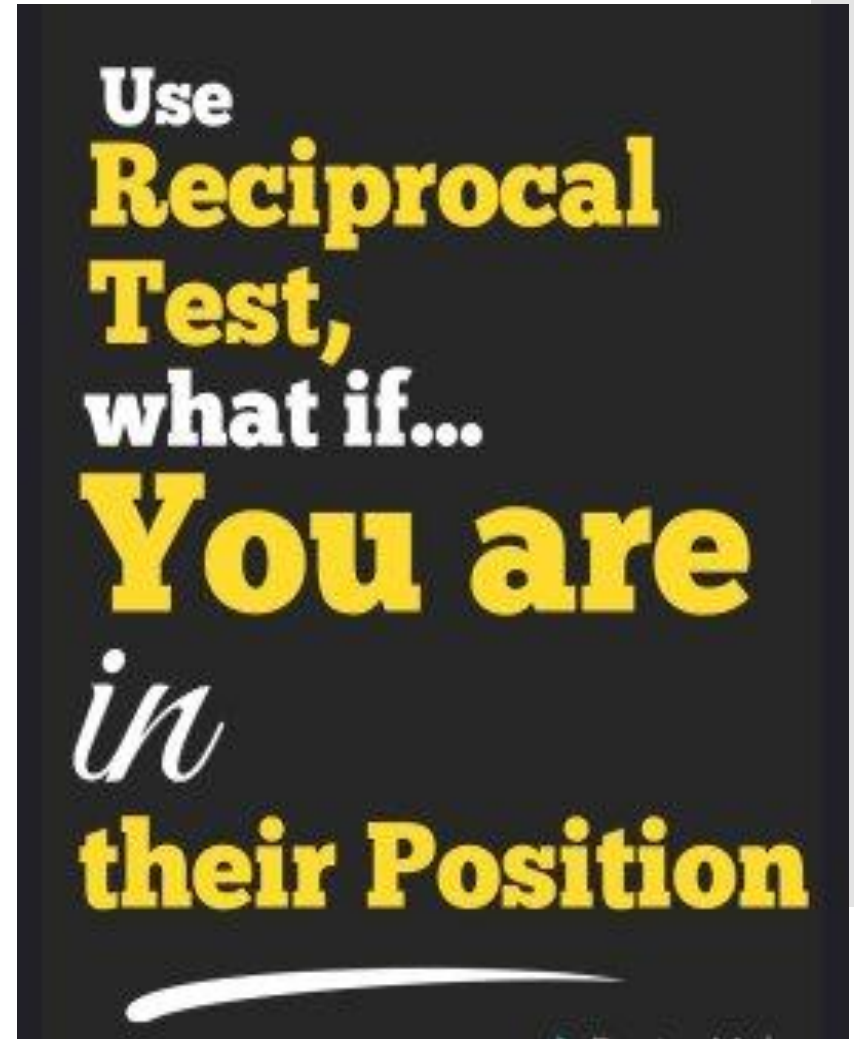
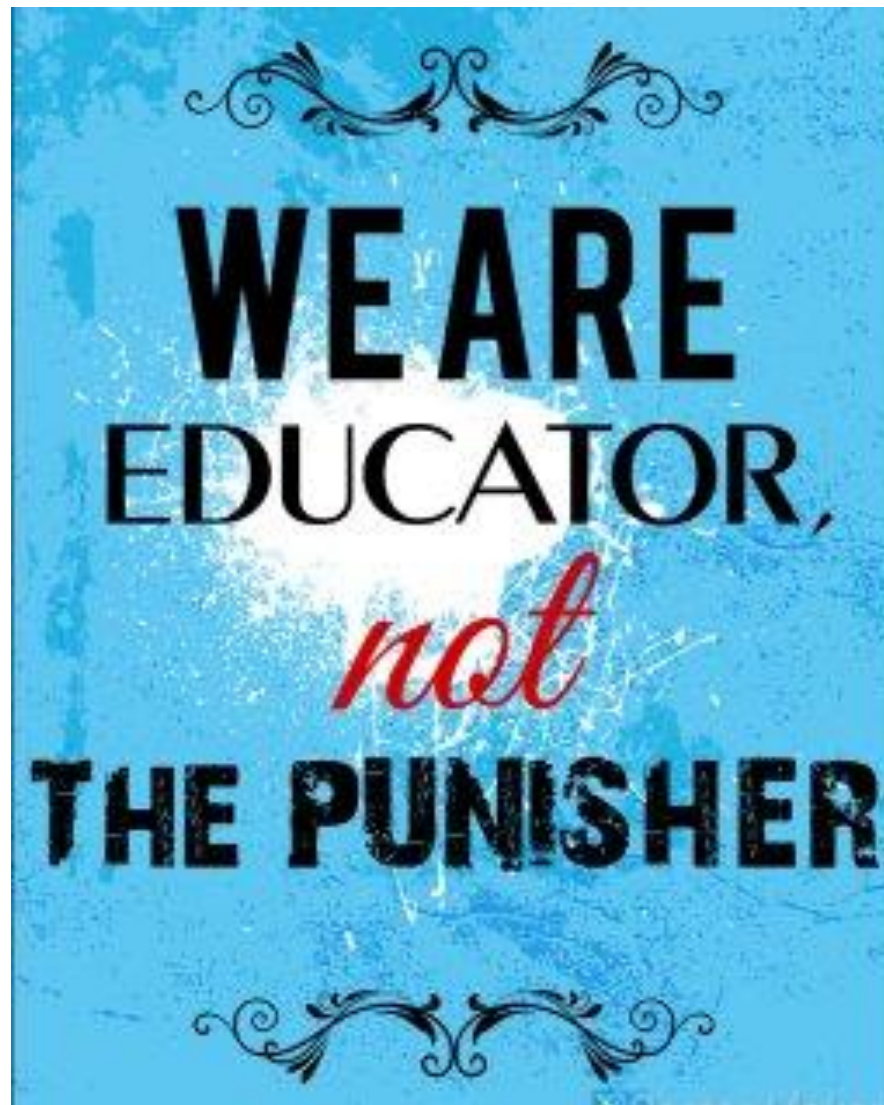
Being in
education
business
should be

Allah berfirman :

عَبَسَ وَتَوَلَّى (١) أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى (٢) وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَكِّي (٣) أَوْ يَذْكُرُ
فَتَنْفَعَهُ الذِّكْرَى (٤) أَمَّا مَنْ اسْتَعْزَى (٥) فَأَنْتَ لَهُ تَصَدَّى (٦) وَمَا عَلَيْكَ إِلَّا
(يَزَكِّي) (٧) وَأَمَّا مَنْ جَاءَكَ يَسْعَى (٨) وَهُوَ يَخْشَى (٩) فَأَنْتَ عَنْهُ تَلَهَّى (١٠)

1. Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling,
2. karena telah datang seorang buta kepadanya.
3. tahukah kamu barangkali ia ingin membersihkan dirinya (dari dosa),
4. atau Dia (ingin) mendapatkan pengajaran, lalu pengajaran itu memberi manfaat kepadanya?
5. Adapun orang yang merasa dirinya serba cukup,
6. Maka kamu melayaninya.
7. Padahal tidak ada (celaan) atasmu kalau Dia tidak membersihkan diri (beriman).
8. dan Adapun orang yang datang kepadamu dengan bersegera (untuk mendapatkan pengajaran),
9. sedang ia takut kepada (Allah),
10. Maka kamu mengabaikannya. (QS. Abasa 1-10)

My Statements



New frontiers of higher education competition

Hamish Coates provides insight on how universities can navigate changing competitive frontiers in higher education

Leadership and strategy

Internationalisation

Asia

Feature article



Hamish Coates

Tsinghua University

3 Jan 2021



• This global era is seeding novel competitive frontiers. ...

1. **Institutional resilience**
2. **Impactful research**
3. **Engaging students**
4. **Cultivating staff**
5. **Productive partnerships**
6. **Smart specialization**
7. **Effective governance**
8. **Academic integrity**

www.timeshighereducation.com/campus/new-frontiers-higher-education-competition

How to prepare The Service Providers?

- Intention for the Activities.
- Understanding the value of their positions
- Giving Challenges & Acknowledging it
- It need more than technology, It need Humanizing Technology
- Leadership

The Dark Side of Academic Excellence Services

HARIAN UNTUK UMUM
TERBIT SEJAK 28 JUNI 1965

Pendiri:
P.K. OJONG (1920-1980)
KOB OETAMA (1931-2020)



Literasi Siswa
ekatan transisi bahasa
pat meningkatkan litera-
wa di daerah terpencil

HUMANIORA/ISM 3

UMAT, 10 FEBRUARI 2023



KOMPAS

AMANAT HATI NURANI RAKYAT

Pendidikan Nasional
Praktis pendidikan nasional
selama tiga tahun terakhir seakan
memasuki lorong gelap.

OPRI/ISM 6

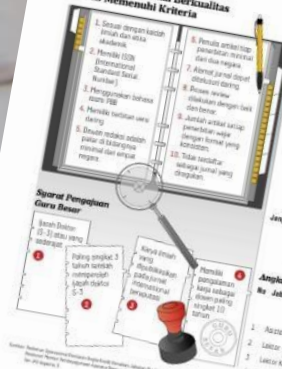
Calon Guru Besar Perjokian Karya

Investigasi harian "Kompas" mengungkap perjo-
calon guru besar, dosen, dan mahasiswa di ka-

Modus Perjokian
Karya Ilmiah
di Kampus

Mereka tergabung
dalam tim khusus.

Jurnal Internasional Berkualitas
Harus Memenuhi Kriteria



LIPUTAN INVESTIGASI

AKADEMISI Separuh Lebih Usul Guru Besar Ditolak

JAKARTA, KOMPAS — Selama tiga tahun ini, Komisi Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (KPKR) Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah melakukan investigasi terhadap usul-usul guru besar. Pada tahun ini, KPKR telah melakukan investigasi terhadap 1.000 usul guru besar. Dari jumlah tersebut, 500 usul telah diterima, 300 usul telah ditolak, dan 200 usul masih dalam proses investigasi.

KPKR telah melakukan investigasi terhadap 1.000 usul guru besar. Dari jumlah tersebut, 500 usul telah diterima, 300 usul telah ditolak, dan 200 usul masih dalam proses investigasi.



Ada Peran Joki di Balik Karya Ilmiah Dosen

Joki memainkan peran krusial lagi dosen penempuh jalan pintas dalam pemberian artikel ilmiah di jurnal internasional. Prosesnya transaksional, terdikasi melangkar integritas akademik.

JAKARTA, KOMPAS — Selama tiga tahun ini, Komisi Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (KPKR) Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah melakukan investigasi terhadap usul-usul guru besar. Pada tahun ini, KPKR telah melakukan investigasi terhadap 1.000 usul guru besar. Dari jumlah tersebut, 500 usul telah diterima, 300 usul telah ditolak, dan 200 usul masih dalam proses investigasi.

KPKR telah melakukan investigasi terhadap 1.000 usul guru besar. Dari jumlah tersebut, 500 usul telah diterima, 300 usul telah ditolak, dan 200 usul masih dalam proses investigasi.

Perjojian karya ilmiah di kampus. Mereka tergabung dalam tim khusus.

Perjojian karya ilmiah di kampus. Mereka tergabung dalam tim khusus.

Perjojian karya ilmiah di kampus. Mereka tergabung dalam tim khusus.

An anomaly...
How come???

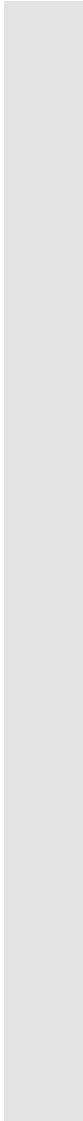


Kenapa ya Karen's Diner bisa ramai?

Padahal pelayan mereka gak ramah.
Wajahnya judes.
Mulutnya pedes.
Attitude-nya parah.
Gak menghormati customer.
Ngata-ngatain mulu.

Tapi kok bisa rame terus?



- 
- 
- *Life could have some turbulences, Let us try to more stronger*
 - *Fastabikhul Khairat is Our challenges, Let us Compete to be Serve Our Customer Better*