

Peningkatan Literasi Kewirausahaan Melalui Pelatihan Amanah dan *Service Excellence* Bagi Mahasiswa Wirausaha

Siti Sarohmawati^{*1}, Irsyaad Suharyadi², Ayu Wulandari³

^{1,2,3}Universitas Lampung

³Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung

*e-mail: sitisarohmawati@fisip.unila.ac.id¹, irsyaadsuharyadi@fisip.unila.ac.id²,
ayu.wulandari24@fisip.unila.ac.id³

Abstract

Entrepreneurship is a crucial competence that students must possess to enhance their economic independence and ability to create business opportunities. However, many novice entrepreneurs still focus primarily on sales without understanding the importance of professionalism and excellent service as key factors for long-term business success. This community service activity aims to improve the entrepreneurial literacy of student entrepreneurs at the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP), Universitas Lampung. The implementation method involved material presentations, interactive discussions, case studies, and evaluations using pre-test and post-test questionnaires. The activity was attended by 34 student participants. The evaluation results showed that the average accuracy rate of the participants' answers reached 97.65%, with 88.24% of the participants achieving a perfect score. Furthermore, 79.4% of the participants stated that they understood the concept of entrepreneurship, and 97.1% demonstrated a high interest in becoming entrepreneurs. These data indicate that the training successfully enhanced the participants' understanding of the importance of integrity, trust, and excellent service as the foundation for business sustainability. It is expected that this activity will support the development of a more competitive and sustainable student entrepreneurship ecosystem.

Keywords : *Entrepreneurial literacy, excellent service, student entrepreneur, community service, business ecosystem.*

Abstrak

Kewirausahaan merupakan salah satu kompetensi penting yang perlu dimiliki mahasiswa untuk meningkatkan kemandirian ekonomi dan kemampuan menciptakan peluang usaha. Namun disisi lain, banyak pelaku usaha pemula yang masih berfokus pada aspek penjualan tanpa memahami pentingnya profesionalisme dan pelayanan prima sebagai faktor keberhasilan usaha jangka panjang. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan literasi kewirausahaan mahasiswa wirausaha FISIP Universitas Lampung. Metode pelaksanaan dilakukan melalui pemaparan materi, diskusi interaktif, studi kasus dan evaluasi menggunakan instrumen kuesioner pre-post test. Kegiatan diikuti oleh 34 peserta mahasiswa dengan hasil evaluasi menunjukkan rata – rata tingkat ketepatan jawaban peserta mencapai 97,65%, dengan 88,24% peserta memperoleh skor sempurna. Sebanyak 79,4% peserta menyatakan memahami konsep kewirausahaan dan 97,1% menunjukkan minat tinggi untuk berwirausaha. Data tersebut menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai pentingnya integritas, kepercayaan dan pelayanan prima sebagai fondasi keberlanjutan usaha. Kegiatan ini diharapkan mampu mendukung pengembangan ekosistem kewirausahaan mahasiswa yang lebih berdaya saing serta berkelanjutan.

Kata kunci: Literasi kewirausahaan, pelayanan prima, mahasiswa wirausaha, pengabdian masyarakat, ekosistem usaha.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital dan industri kreatif telah membuka berbagai peluang baru bagi generasi muda untuk mengembangkan usaha secara mandiri. Perguruan tinggi tidak hanya berperan menghasilkan lulusan yang siap bekerja, tetapi juga dituntut mampu menciptakan lulusan yang memiliki kemampuan menciptakan lapangan kerja melalui aktivitas kewirausahaan. Oleh karena itu, penguatan literasi kewirausahaan menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan kompetensi mahasiswa.

Kewirausahaan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas menjual barang atau jasa. Menurut Hisrich et al. (2020), kewirausahaan merupakan proses menciptakan sesuatu yang baru dan bernilai

melalui pemanfaatan peluang, pengelolaan sumber daya, serta keberanian mengambil risiko guna memperoleh keuntungan dan kepuasan personal.

Entrepreneurship merupakan kemampuan bertindak atas peluang dan ide untuk menciptakan nilai bagi orang lain. Nilai yang dihasilkan tidak selalu berupa keuntungan ekonomi, tetapi juga dapat berupa nilai sosial dan budaya. Konsep ini menunjukkan bahwa kewirausahaan memiliki peran strategis dalam mendorong inovasi, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan ekonomi.

Pengembangan kewirausahaan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menjalankan usaha, tetapi juga membangun *entrepreneurial mindset* yang ditandai dengan kreativitas, kemampuan memecahkan masalah, adaptabilitas, dan orientasi terhadap peluang (Kuratko, 2021). Karakter inilah yang perlu dibangun oleh para pelaku usaha dalam mengembangkan bisnis rintisan.

Meski demikian, banyak pelaku usaha pemula yang masih memiliki pemahaman terbatas mengenai aspek nonteknis dalam menjalankan usaha. Sebagian besar hanya berorientasi pada penjualan dan keuntungan tanpa memahami pentingnya membangun reputasi bisnis melalui integritas dan kualitas pelayanan. Padahal keberhasilan usaha dalam jangka panjang sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelaku usaha. Dalam persaingan usaha yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan bisnis. Tjiptono dan Chandra (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan sehingga mampu menciptakan kepuasan.

Dalam materi pelatihan yang diberikan kepada peserta Program Mahasiswa Wirausaha dijelaskan bahwa amanah merupakan sikap dapat dipercaya, jujur, serta mampu menepati janji dan kesepakatan yang telah dibuat dengan pelanggan. *Service Excellence* dipahami sebagai kemampuan memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja produk atau layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2022). Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting keberhasilan suatu usaha karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Program Mahasiswa Wirausaha (PMW) merupakan salah satu upaya perguruan tinggi dalam mendorong tumbuhnya jiwa kewirausahaan mahasiswa. Program ini tidak hanya memberikan dukungan modal usaha, tetapi juga penguatan kapasitas peserta melalui berbagai pelatihan dan pendampingan. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan pengabdian yang mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep kewirausahaan yang berkelanjutan melalui penguatan nilai amanah dan *service excellence*. Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan literasi kewirausahaan peserta Program Mahasiswa Wirausaha (PMW) melalui pelatihan mengenai dasar – dasar kewirausahaan, amanah, halal, *service excellent* dan profesionalisme usaha.

2. METODE

Kegiatan pengabdian dilaksanakan dalam bentuk pelatihan kewirausahaan yang ditujukan kepada mahasiswa wirausaha baik yang terdaftar dalam Program Mahasiswa Wirausaha maupun belum terdaftar. Metode yang digunakan melalui pendekatan pemaparan materi, diskusi interaktif, studi kasus dan evaluasi pengisian kuesioner pre-post test.

Tahapan kegiatan pengabdian ini meliputi :

1. Tahap Persiapan
Tim pengabdian menyusun materi pelatihan, instrumen evaluasi dan perangkat pendukung kegiatan.
2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan
Selama masa pelaksanaan kegiatan diawali dengan *ice breaking* untuk menguji fokus peserta dan kesiapan peserta dalam menerima materi. Pengisian instrumen kuesioner pre test. Selanjutnya pemaparan materi yang disampaikan meliputi pengertian kewirausahaan, konsep produsen dan

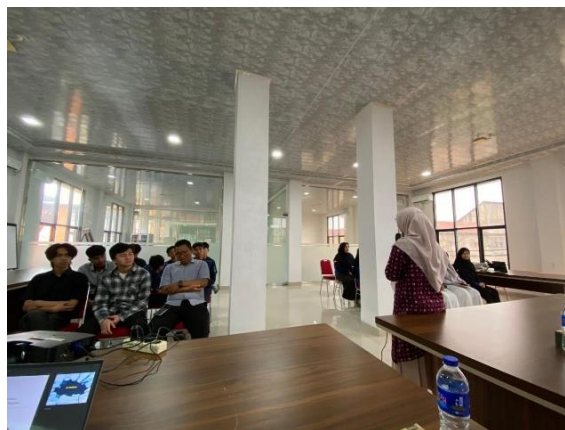
konsumen, laba usaha, amanah dalam bisnis, *service excellence*, profesionalisme usaha dan studi kasus pelayanan pelanggan.

3. Diskusi dan Tanya Jawab
Peserta diberikan kesempatan untuk mendiskusikan peluang usaha yang dimiliki serta tantangan yang selama ini dihadapi dalam menjalankan usaha.
4. Evaluasi
Evaluasi dilakukan menggunakan instrumen tes (post test) yang terdiri dari 10 pertanyaan terkait materi pelatihan. Selain itu dilakukan pengukuran persepsi peserta mengenai pemahaman kewirausahaan dan minat berwirausaha. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan persentase dan distribusi frekuensi untuk menggambarkan tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan dilaksanakan secara interaktif dengan mengombinasikan teori dan studi kasus. Ferrer et al., (2025), penggunaan studi kasus aktual digunakan untuk menghadirkan dinamika, interaksi, argumentasi dan pola koordinasi antar peserta. Materi utama yang diberikan berfokus pada pentingnya membangun usaha yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga mengedepankan amanah dan pelayanan prima sebagai strategi membangun reputasi bisnis. Pendekatan ini dipilih karena banyak pelaku usaha pemula masih menempatkan aspek penjualan sebagai tujuan utama tanpa memperhatikan pentingnya kepercayaan pelanggan dalam menjaga keberlanjutan usaha. Melalui pemahaman mengenai amanah dan *service excellence*, peserta diharapkan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan sehingga tidak hanya memperoleh keuntungan ekonomi, tetapi juga menciptakan loyalitas dan citra usaha yang positif. (Tjiptono & Chandra, 2022; Zeithaml et al., 2023).

Pemaparan materi pertama yang telah disampaikan oleh Ayu Wulandari mengenai *service excellent* dalam kewirausahaan menambah *insight* mahasiswa dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Sehingga usaha yang sedang dirintis berpotensi melekat di benak pelanggan. Materi amanah dan *service excellence* yang diberikan dalam pelatihan bertujuan membangun kesadaran peserta bahwa loyalitas pelanggan tidak terbentuk secara instan, tetapi melalui konsistensi dalam memenuhi janji dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas layanan yang konsisten berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pelanggan melalui peningkatan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Zeithaml et al., 2023).



Gambar 1. Pemaparan Materi *Service Excellent*

Kemudian, pemaparan materi kedua yang disampaikan oleh Irsyaad Suharyadi, menambah wawasan mengenai redefinisi kewirausahaan sebagai kompetensi. Kapasitas untuk bertindak berdasarkan peluang dan ide untuk menciptakan *value* bagi orang lain. Secara umum, materi ini menunjukkan bahwa kewirausahaan modern bersifat multidimensi, dimana keberhasilan sebuah usaha sangat bergantung pada inovasi, kemampuan melihat peluang dan celah pasar serta dukungan ekosistem yang tepat. Inovasi merupakan elemen sentral dalam kewirausahaan karena memungkinkan pelaku usaha menghasilkan solusi baru yang mampu menjawab kebutuhan pasar secara lebih efektif dibandingkan produk atau layanan yang telah ada (Kuratko, 2021).

Materi yang telah dipaparkan juga mengenai Kewirausahaan sosial berfokus pada penyelesaian masalah sosial, lingkungan, dan ekonomi. Sementara itu, startup menargetkan pertumbuhan cepat dengan memanfaatkan peluang pasar. Bisnis kecil lebih berorientasi pada keberlanjutan pendapatan keluarga, sedangkan kewirausahaan perusahaan besar mengembangkan model bisnis yang sudah ada. Adapun kewirausahaan inovatif berupaya menghadirkan produk atau solusi baru yang memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Keseluruhan jenis tersebut menunjukkan beragam kontribusi kewirausahaan terhadap pembangunan dan kemajuan ekonomi.



Gambar 2. Pemaparan Materi Kewirausahaan Amanah dan Modern

Peserta terlihat aktif selama sesi diskusi. Pengetahuan mengenai hal – hal baru bahwa kewirausahaan tidak selalu menjual produk akan tetapi menjual apa yang dibutuhkan pasar. Pada sesi tambahan juga mahasiswa aktif berdiskusi mengenai cara mengembangkan usaha melalui marketing digital. Kemampuan memanfaatkan media online sebagai wadah promosi menjadi menarik untuk dipahami bersama.

Antusiasme peserta menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya memberikan pemahaman konseptual, tetapi juga mampu mendorong peserta untuk mengidentifikasi peluang usaha yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Diskusi yang berlangsung mengarah pada pentingnya kemampuan membaca tren konsumen, memahami perilaku pasar, serta mengembangkan produk atau layanan yang memiliki nilai tambah dibandingkan kompetitor. Pemahaman ini penting karena keberhasilan usaha sangat dipengaruhi oleh kemampuan pelaku usaha dalam menyesuaikan penawaran dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

Selain itu, pembahasan mengenai pemasaran digital mendapat perhatian yang cukup besar dari peserta karena dinilai relevan dengan kondisi bisnis saat ini. Peserta memahami bahwa media digital

tidak hanya berfungsi sebagai sarana promosi, tetapi juga sebagai media membangun interaksi, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Melalui pemanfaatan platform media sosial dan berbagai kanal digital lainnya, pelaku usaha dapat menjangkau pasar yang lebih luas dengan biaya yang relatif lebih efisien dibandingkan metode pemasaran konvensional. Temuan ini menunjukkan bahwa peserta memiliki kesadaran yang baik terhadap pentingnya transformasi digital dalam mendukung pengembangan usaha yang berkelanjutan.



Gambar 3. Sesi Diskusi dan Studi Kasus

Sebagian besar peserta mengaitkan materi yang diberikan dengan usaha yang sedang atau akan mereka jalankan. Interaksi ini menunjukkan tingginya relevansi materi terhadap kebutuhan peserta.



Gambar 3. Foto Bersama Bidang Kewirausahaan



Gambar 4. Foto Bersama Peserta Pelatihan Mahasiswa Wirausaha FISIP

Kemudian, pada tahap evaluasi hasil pelatihan menunjukkan tingkat penguasaan materi yang sangat baik.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Pengetahuan Peserta Pelatihan

Indikator	Hasil
Jumlah Peserta	34
Rata-rata Skor	4,88/5
Tingkat Ketepatan Jawaban	97,65%
Skor Sempurna	30 peserta
Skor 4 dari 5	4 peserta

Sumber : Hasil Olah Data Pre dan Post Test Tim Pengabdian

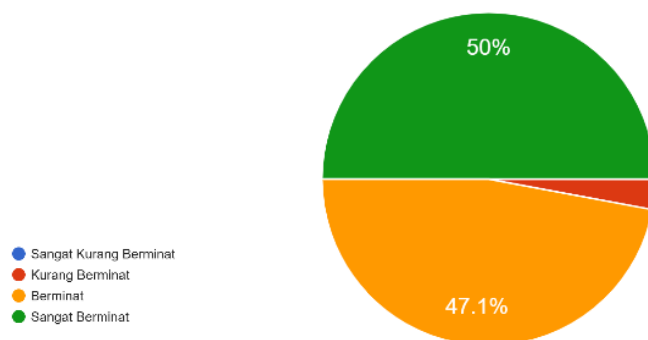
Hasil tersebut menunjukkan bahwa materi yang diberikan dapat dipahami dengan baik oleh peserta. Tingginya tingkat ketepatan jawaban menunjukkan efektivitas metode pelatihan yang digunakan. Selain menunjukkan tingkat penguasaan materi yang tinggi, hasil evaluasi juga mengindikasikan bahwa peserta mampu memahami konsep-konsep dasar kewirausahaan yang menjadi fokus pelatihan, seperti amanah dalam bisnis, pelayanan prima (*service excellence*), hubungan produsen dan konsumen, serta konsep laba usaha. Tingginya capaian skor peserta menunjukkan bahwa materi yang disampaikan relevan dengan kebutuhan peserta dan dapat diterima dengan baik. Kondisi ini menjadi indikator bahwa pelatihan berhasil meningkatkan literasi kewirausahaan peserta sebagai bekal dalam mengembangkan usaha yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Tabel 2. Tingkat Pemahaman Peserta

Kategori	Persentase
Sangat Paham	29,4%
Paham	50,0%
Kurang Paham	20,6%

Sumber : Hasil Olah Data Pre dan Post Test Tim Pengabdian

Sebanyak 79,4% peserta menyatakan memahami konsep kewirausahaan setelah mengikuti kegiatan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan wawasan peserta mengenai peran kewirausahaan sebagai proses menciptakan nilai dan peluang usaha.



Gambar 5. Diagram Minat Mahasiswa Berwirausaha

Sebanyak 50% mahasiswa sangat berminat dalam berwirausaha di dominasi oleh mereka yang sudah merintis usaha namun belum berkembang, 47% lainnya menyatakan berminat. Mahasiswa lain yang kurang berminat disebabkan karena kebingungan untuk memulai suatu usaha. Hal ini yang menjadi perhatian tim pengabdian untuk tetap melanjutkan program selanjutnya.

Tabel 3. Bidang Kewirausahaan yang Diminati Peserta

Jenis	Persentase
<i>Small Business Entrepreneurship</i>	38,2%
<i>Startup Entrepreneurship</i>	35,3%
<i>Innovative Entrepreneurship</i>	14,7%
<i>Social Entrepreneurship</i>	11,8%

Sumber : Hasil Olah Data Pre dan Post Test Tim Pengabdian

Data menunjukkan bahwa peserta lebih tertarik pada usaha kecil dan startup karena dianggap lebih realistis untuk dijalankan pada tahap awal. Temuan ini sejalan dengan karakteristik mahasiswa yang masih berada pada fase eksplorasi peluang usaha. Kecenderungan ini dapat dipahami karena kedua model usaha tersebut relatif lebih mudah diakses oleh mahasiswa, baik dari segi kebutuhan modal, sumber daya, maupun pengalaman bisnis yang diperlukan. Pada tahap awal, mahasiswa umumnya masih berada pada fase eksplorasi peluang usaha sehingga lebih memilih model bisnis yang fleksibel dan dapat dikembangkan secara bertahap sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Selain itu, perkembangan teknologi digital dan kemudahan akses informasi turut mendorong minat peserta terhadap startup yang menawarkan peluang inovasi dan pertumbuhan usaha yang lebih luas. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki orientasi kewirausahaan yang cukup kuat serta kesadaran untuk memulai usaha dari skala yang realistis sebelum mengembangkan bisnis ke tingkat yang lebih besar.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penguatan literasi kewirausahaan tidak cukup hanya membahas aspek teknis usaha, tetapi juga perlu menekankan aspek etika bisnis dan hubungan dengan pelanggan. Materi mengenai amanah memberikan pemahaman bahwa kepercayaan merupakan aset bisnis yang sangat berharga. Pelanggan tidak hanya membeli produk, tetapi juga membeli keyakinan terhadap kualitas dan komitmen pelaku usaha. Selain itu, konsep *service excellence* membantu peserta memahami bahwa pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan kompetitif yang sulit ditiru oleh pesaing. Kemampuan mengelola ekspektasi pelanggan, menjaga konsistensi mutu, dan melakukan komunikasi proaktif menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta mengenai konsep kewirausahaan, tetapi juga membentuk pola pikir bisnis yang lebih berorientasi pada keberlanjutan usaha melalui integritas dan pelayanan berkualitas.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan kewirausahaan berhasil meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep dasar kewirausahaan, amanah dalam bisnis, *service excellence*, dan profesionalisme usaha. Hasil evaluasi menunjukkan rata-rata tingkat ketepatan jawaban sebesar 97,65%, dengan sebagian besar peserta memperoleh skor sempurna. Selain itu, 97,1% peserta menunjukkan minat tinggi untuk berwirausaha.

Kegiatan ini memberikan kontribusi dalam memperkuat literasi kewirausahaan mahasiswa dan membangun kesadaran mengenai pentingnya integritas serta pelayanan prima sebagai fondasi keberhasilan usaha jangka panjang. Ke depan, kegiatan serupa perlu dilanjutkan melalui program pendampingan usaha (*coaching*) agar peserta dapat mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh dalam praktik bisnis nyata.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Pengabdian mengucapkan terimakasih kepada Bidang Kewirausahaan Forum Studi Pengembangan Islam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang telah membantu sekaligus memfasilitasi pelatihan ini, sehingga dapat berjalan dengan lancar. Semoga kolaborasi ini dapat berjalan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hisrich, R. D., Peters, M. P., & Shepherd, D. A. (2020). *Entrepreneurship* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Ferrer, V. S., Meutia, I. F., & Yulianti, D. (2025). *Penguatan Kapasitas Bawaslu dan Panwascam dalam Evaluasi Pengawasan Pemungutan Suara Ulang (PSU)*.
<https://jpm.terekamjejak.com/index.php/home/article/view/91>.
- Kuratko, D. F. (2021). *Entrepreneurship: Theory, Process, Practice* (11th ed.). Cengage Learning.
- Ratten, V. (2020). Coronavirus (Covid-19) and entrepreneurship: Cultural, lifestyle and societal changes. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*, 13(4), 747–761.
- Suryana. (2022). *Kewirausahaan: Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Salemba Empat.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, Quality and Customer Satisfaction*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.