

**PENERAPAN KONSEP *EXCELLENT SERVICE* DALAM UPAYA  
MEMENUHI KONTRAK PENGADAAN BARANG/JASA PT HEXA  
THERMOGRAPHINDO KEPADA PT ANGKASA PURA I**

**Nika Virdian Indani**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan konsep *excellent service* dalam upaya memenuhi kontrak pengadaan barang/jasa PT Hexa Thermographindo kepada PT Angkasa Pura I Yogyakarta. Penerapan konsep *excellent service* pada perusahaan dapat dijadikan dasar yang tepat untuk memberikan kualitas pelayanan dalam perusahaan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Data yang dianalisis merupakan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam menerapkan *excellent service* pada PT Hexa Thermographindo terdapat adanya konsep A6 *excellent service* yaitu kemampuan (*ability*) karyawan PT Hexa Thermographindo yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang sesuai dengan bidangnya, sikap (*attitude*) karyawan PT Hexa Thermographindo yang memiliki sikap dan sopan santun yang baik, penampilan (*appearance*) karyawan PT Hexa Thermographindo yang beseragam rapi dan sesuai dengan standar kerja di lapangan, perhatian (*attention*) karyawan PT Hexa Thermographindo selalu siap siaga dalam melaksanakan pekerjaannya, tindakan (*action*) karyawan PT Hexa Thermographindo dalam melaksanakan pemeriksaan dengan melaksanakan proses pelayanan yang cepat dan tepat, dan tanggung jawab (*accountability*) dengan memenuhi syarat-syarat yang ada dalam kontrak perjanjian pengadaan barang/jasa dan melaksanakan tugas dari awal sampai selesai.

***Kata Kunci:*** *Excellent Service, Karyawan, Kualitas Pelayanan*

**THE IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE CONCEPT TO  
FULFILL GOODS AND SERVICES PROCUREMENT CONTRACT OF PT  
HEXA THERMOGRAPHINDO TO PT ANGKASA PURA I**

***Nika Viridian Indani***

***Abstract***

*This study aims to find out the application of excellent service concept to fulfill the goods and services procurement contract of PT Hexa Thermographindo to PT Angkasa Pura I Yogyakarta. The implementation of the excellent service concept in a company was to provide the best quality service within the company. This study was conducted in a qualitative descriptive study with case studies. Data were collected using observation, interviews, and documentation techniques. The implementation of excellent service concept at PT Hexa Thermographindo showed A6 excellent service of the employees, namely ability, skillfulness, and competency; attitude, good behavior, and an ethical manner; appearance, the safety of work standards; attention, always standby in carrying out their duty; action, carrying out the duty rapidly and promptly; and accountability, fulfilling the conditions contained in the goods and services procurement contract by carrying out the duty from the beginning to the end.*

***Keywords:*** *Excellent Service, Employees, Service Quality*