

PELATIHAN SERVICE EXCELLENT UNTUK TENAGA KEAMANAN DI KOMPLEK GRIYA CARAKA KOTA BANDUNG

**Tiris Sudrartono¹, Euis Hernawati², Siti Rosmayati³, Dian Candra Fatihah⁴,
Ai Nunung⁵, Widwi Handari Adji⁶, Nuniek Dewi Pramanik⁷, Jusuf Nurdin⁸,
Wiwi Warsiati⁹**

[¹tiris.sudrartono@gmail.com](mailto:tiris.sudrartono@gmail.com), [²euishernawati68@gmail.com](mailto:euishernawati68@gmail.com), [³siti.rosmayati91@gmail.com](mailto:siti.rosmayati91@gmail.com),
[⁴diancandrafatihah@gmail.com](mailto:diancandrafatihah@gmail.com), [⁵hjainunung@gmail.com](mailto:hjainunung@gmail.com), [⁶widwihandari@gmail.com](mailto:widwihandari@gmail.com),
[⁷dewipramanikn@gmail.com](mailto:dewipramanikn@gmail.com), [⁸djusuf.n@gmail.com](mailto:djusuf.n@gmail.com), [⁹wiiwarsati@gmail.com](mailto:wiiwarsati@gmail.com)

Politeknik Piksi Ganesha

ABSTRAK

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kerja bagi tenaga keamanan di Komplek Griya Caraka RW.05 Kota Bandung yang memiliki jumlah penduduk di wilayahnya kurang lebih mencapai 1.900 jiwa dan tersebar di delapan RT. Tenaga keamanan atau yang umum dikenal dengan sebutan SATPAM di wilayah RW.05 Komplek Griya Caraka Kota Bandung berjumlah 15 Orang, dalam upaya meningkatkan kepuasan warga terutama tentang kenyamanan dan keamanan di wilayah tersebut maka diadakan pelatihan pelayanan prima. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan selama dua hari, satu hari untuk melakukan analisis kebutuhan, dan satu hari lagi untuk melakukan pretest hingga pelatihan keterampilan kepada peserta dengan metode pelatihan yang digunakan yaitu dengan cara ceramah, demonstrasi, tanya jawab, praktik, dan pendampingan, tahapan yang dilakukan dalam kegiatan pelatihan ini adalah analisis kebutuhan, pemilihan metode pelatihan, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi akhir pelatihan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan warga RW.05 Komplek Griya Caraka maka petugas keamanan dalam melakukan pekerjaannya memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menciptakan kondisi lingkungan sekitarnya nyaman dan aman untuk itu perlu kualitas pelayanan prima yang maksimal melalui peningkatan faktor faktor yaitu (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance) dan tanggung jawab (accountability) dimiliki oleh petugas keamanan RW.05 Komplek Griya Caraka Kota Bandung. Pelatihan yang dilaksanakann telah memberi dampak yang baik kepada petugas keamanan RW.05 Komplek Griya Caraka terbukti dengan antusias peserta dalam mengikuti pelatihan dan menyadari pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan rasa nyaman dan aman warga yang ada di sekitar lingkungan yang menjadi tanggung jawabnya, diharapkan kedepan dapat dilakukan kegiatan pelatihan yang sejenis misalnya pelatihan K3 agar kualitas kerja tenaga keamanannya meningkat

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Tenaga Keamanan.

PENDAHULUAN

Komplek Griya Caraka merupakan salah satu perumahan di Kota Bandung. Perumahan atau kompleks ini merupakan kawasan hunian yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan infrastruktur seperti jalan bagus, dilengkapi / dekat dengan pertokoan, dan lainnya sehingga nyaman dan aman untuk ditinggali. Perumahan Griya Caraka berlokasi dekat Jl. Griya Caraka (Jl. Cingised), Bandung, Jawa Barat. Ketua RW 05 Griya Caraka Bandung Agus Budi Laksono mengatakan, jumlah penduduk di wilayahnya kurang lebih mencapai 1.900 jiwa dan tersebar di delapan RT. Kebanyakan dari mereka berasal dari kelas menengah, namun begitu warganya memiliki jiwa sosial dan empati yang tinggi, Demikian juga di bidang social keagamaan dan keamanan. banyak dari warganya kerap menghadiri acara sosial keagamaan dan bersilaturahmi serta kegiatan keamanan bersama. Berangkat dari modal jiwa sosial keagamaan yang erat tersebut, maka kegiatan sosial menjadi lebih

mudah dilaksanakan terutama kegiatan keselamatan dan keamanan lingkungan yang di tunjang juga oleh adanya petugas keamanan komplek (SATPAM) yang sampai dengan awal tahun 2024 berjumlah lima belas petugas keamanan di bawah pembinaan polsek Antapani Kota Bandung

Kualitas jasa yang dalam proses jualnya akan ditawarkan kepada masyarakat dapat mempengaruhi kepuasan Masyarakat itu sendiri, sehingga perlu adanya jaminan kualitas yang harus ditetapkan oleh suatu unit usaha atau perusahaan dan atau organisasi dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. (Iqbal Kurniadhy & Bisri, 2018) mengemukakan konsumen dapat menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung terhadap produk atau jasa suatu layanan, dimana tingkat kepuasan yang mereka peroleh dapat dijadikan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Terdapat indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yakni terdapat pada dimensi kualitas pelayanan oleh (Meilasari & Sudrartono, 2021), dimana kelima dimensi serviquial itu antara lain adalah : tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Pelayanan terdiri dari pelanggan maupun penjual dimana, terdapat orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa dalam suatu bentuk transaksi dengan penjual. Hal tersebut terjadi setelah melakukan beberapa proses interaksi atas produk dan jasa dimaksud. Suatu kualitas produk atau jasa atas hasil transaksi jual beli tersebut dapat dijadikan tolak ukur tingkat kepuasan pelanggan atau Masyarakat pengguna produk atau jasa tersebut (Sudrartono & Ganesha, n.d.)

Pelayanan merupakan proses interaksi antara seseorang, sekelompok orang, lembaga, organisasi atau perusahaan kepada individu, masyarakat atau Lembaga, organisasi dan perusahaan dalam memberikan sesuatu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang dilayani. Dengan kata lain model pelayanan bisa bermacam-macam, pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak (Kusumaningtyas et al., 2023)

Pelayanan yang sangat baik adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi yang ada di masyarakat kepada pelanggan atau pengguna jasa. Pelayanan itu dianggap sangat baik jika sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, bahkan bisa melampaui standar atau setidaknya sama dengan standar. Dalam hal di mana tidak ada standar pelayanan yang ditetapkan, pelayanan yang sangat baik adalah pelayanan yang mendekati apa yang dianggap sebagai standar pelayanan, dan dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pelanggan dalam hal ini mencakup masyarakat secara keseluruhan (Paningrum & Anwariningsih, 2023)

Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan sikap dan cara dalam memberikan pelayanan dengan cara yang baik dan berpengaruh baik yang dilakukan oleh seluruh bagian dengan jalan teratur dan lurus oleh para anggota dari sebuah organisasi. Penerapan pelayanan prima sejatinya berdampak pada kepuasan masyarakat dalam hal menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Disamping itu, tidak harus mahal dalam hal memunculkan pelayanan prima. Dengan penerapan 5S yang disuguhkan kepada pasien yang termasuk *service excellent* adalah hal yang paling dasar dan gampang untuk dilakukan demi mendapatkan pelayanan yang prima, *Service excellent* lah yang akan menghadirkan hasil kualitas dan kuantitas yang baik maupun kurang baik terhadap tingkat kepuasan Masyarakat (Soares, 2013).

Petugas Satpam memiliki peran dan fungsi yang telah diatur melalui peraturan perundang-undangan pada pasal 6 Peraturan Kapolri No.24 tahun 2007 dalam melaksanakan tugas di lingkungan tempat kerjanya apabila dilihat dari dimensi Kepolisian merupakan bentuk sosiologis fungsi kepolisian yang tumbuh dan berkembang dalam tata

kehidupan masyarakat. Satpam dan Polisi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Satpam dan polisi memiliki tugas dan fungsi yang sama, namun ada hal-hal yang dibatasi seperti Satpam hanya boleh menangkap dan menyita barang saat kejadian tetapi Satpam tidak boleh melakukan proses penyelidikan dan menghukum karena itu adalah tugas Polisi. Satpam dalam mengerjakan tugas pengamanan harus meningkatkan rasa curiga karena setiap orang berpotensi untuk melakukan kejahatan jika ada kesempatan maka satpam wajib menegur apabila ada gerak-gerik yang mencurigakan (Nong Wori et al., 2021).

Satpam sendiri adalah sebuah satuan yang membantu polisi dalam menjalankan, menjaga dan menertibkan suatu keamanan di suatu lingkungan masyarakat. Selain itu, satpam juga bertugas untuk melakukan sebuah pengamanan secara fisik, pengamanan teknis, dan memberikan informasi. Kegunaan utama dari SATPAM adalah menjaga lingkungan dari ancaman dan gangguan tindak kriminal agar tercipta ketertiban lingkungan. Tentu semua pekerjaan memiliki resikonya masing-masing, begitu pula dengan SATPAM. Dalam menjalankan tugasnya, ada banyak sekali kejadian ataupun pengalaman tidak mengenakan maupun sebaliknya. Namun, seringkali profesi ini dipandang remeh oleh berbagai pihak. Seperti perkataan bahwa SATPAM hanya duduk dan bersantai di tempat, padahal banyak hal yang dilakukan dan dipikirkan SATPAM agar keamanan tetap terjaga (Rizki & Sarbeni, 2022)

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat kompleks Griya Caraka Kota Bandung tersebut terutama dalam bidang keamanan lingkungan maka Politeknik Piksi Ganesha bekerjasama dengan pengurus RW. 05 Griya Caraka mengadakan pelatihan pelayanan prima bagi petugas keamanan kompleks dengan tema PELATIHAN SERVICE EXCELLENT UNTUK TENAGA KEAMANAN DI KOMPLEK GRIYA CARAKA KOTA BANDUNG.

METODOLOGI

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini menggunakan metode dalam bentuk pelatihan keterampilan dan pendampingan. Seluruh aktifitas dapat berupa ceramah, demonstrasi, tanya jawab, praktik, dan pendampingan (Kusumaningtyas et al., 2023). Kegiatan dilaksanakan selama dua hari, satu hari untuk melakukan analisis kebutuhan, dan satu hari lagi untuk melakukan pretest hingga pelatihan keterampilan kepada peserta. Adapun tahapan-tahapan dalam pelaksanaan kegiatannya adalah sebagai berikut:

- a. Dilakukan analisis kebutuhan dari petugas keamanan yang hendak mengikut peningkatan pelayanan prima ini. Analisis kebutuhan ini menjadi data awal untuk merancang konsep, materi dan desain pelatihan dan workshop.
- b. Pemilihan metode dan strategi pelatihan. yaitu digunakan metode ceramah, diskusi, tanya jawab, praktik dan pemberian testimonial. Tanya jawab digunakan untuk melengkapi hal-hal yang belum terakomodasi metode ceramah. Sedangkan praktik menjadi sarana guna mendorong para petugas keamanan untuk langsung dapat menerapkan perilaku pelayanan prima.
- c. Pelaksanaan. Pada tahap pelaksanaan ini dilakukan dengan ceramah dan pelatihan langsung. Pada fase pelaksanaan ini juga selalu dilakukan evaluasi terhadap setiap proses. Hal ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana peserta pelatihan memahami pelaksanaan pelayanan prima.
- d. Evaluasi hasil akhir. Pada akhir pelatihan semua peserta mendiskusikan hal-hal yang menghambat sekaligus yang potensial yang dapat ditindaklanjuti pasca pelatihan. Adapun kendala yang tidak bisa langsung diberi solusi akan menjadi masukan bagi

pihak terkait untuk ditindak lanjuti dim masa yang akan datang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan dan pelaksanaan kegiatan pelatihan pelayanan prima berupa ceramah, demonstrasi, tanya jawab, praktik, dan pendampingan, Pelaksanaan pelatihan dilaksanakan pada hari Sabtu, 09 Maret 2024. Pelaksanaan kegiatan di Komplek Griya Caraka, Cingised. Kecamatan Antapani Kota Bandung, Jawa Barat, kegiatan dihadiri oleh 25 orang yang terdiri dari Dosen Politeknik Piksi Ganesha, pengurus RW 05 Komplek Griya Caraka dan petugas keamanan Komplek Griya Caraka sebagai pesertanya, Kegiatan pengabdian Masyarakat ini mengambil tema *Service Excellent* untuk tenaga keamanan di Komplek Griya Caraka, Jl. Cingised Kota Bandung, kegiatan di buka oleh Ketua Pelaksana PKM Politeknik Piksi Ganesha Ibu Euis Hernawati, SE.,MM. yang menyampaikan tugas wajib seorang dosen yaitu Tri Darhma Perguruan tinggi yaitu kegiatan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian pada masyarakat, kegiatan pelatihan ini merupakan bagian dari bakti dosen kepada masyarakat untuk wawasan dan keilmuan yang di miliki di Lembaga Pendidikan dapat di sampaikan kepada Masyarakat luas, Ketua pelaksana menyampaikan bahwa dengan kegiatan pelatihan *Service Excelent* bagi tenaga keamanan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari para petugas keamanan terhadap warga di Komplek Griya Caraka, yang selanjutnya harapan tersebut juga di sampaikan oleh ketua RW. 05 Griya Caraka yang dalam sambutannya menyampaikan bahwa dengan adanya pelatihan ini diharapkan petugas keamanan yang berada di wilayah tanggung jawabnya semakin meningkat, sambutan ketua pelaksana dan Sambutan Ketua RW. 05 Griya Caraka dapat dilihat pada gambar nomor 1 sebagai berikut:



Gambar 1: Sambutan Ketua Pelaksana PKM dan Ketua RW. 05 Griya Caraka Kota Bandung

Pada sesi pertama pemaparan materi disampaikan oleh dosen program studi Ekonomi dan Bisnis Politeknik Piksi Ganesha Widwi Handari Adji, Dra., M.M dengan metode ceramah, diskusi dan tanya jawab langsung tentang Pelayanan Prima, dalam ceramahnya pemateri menyampaikan bagaimana para petugas keamanan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga warga RW.05 Griya Caraka yang menjadi tanggungjawabnya dapat terpuaskan terutama dalam hal kenyamanan dan keamanan lingkungan, dalam ceramahnya, diskusi dan tanya jawab langsung kepada peserta, pemateri menekankan kepada faktor faktor penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*) (FAUJIAH, 2018).

- 1) Sikap (*Attitude*): Prilaku atau perangai tenaga keamanan harus ditonjolkan Ketika berhadapan dengan warga dan tamu yang berkunjung ke wilayah RW.05 Griya caraka meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai.
- 2) Perhatian (*Attention*): Kepedulian penuh kepada warga dan tamu yang berkunjung ke wilayah RW.05 Griya caraka, baik yang berkaitan dengan perhatian akan

kebutuhan dan keinginan warga dan tamu dari luar komplek maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan, mengamati dan menghargai perilaku dan mencurahkan perhatian penuh kepada warga dan tamu komplek Griya Caraka.

- 3) Tindakan (*Action*): Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada Warga dan tamu komplek Griya Caraka dalam menciptakan rasa nyaman dan Aman.
- 4) Kemampuan (*Ability*): Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja keamanan lingkungan dan melaksanakan komunikasi yang efektif baik dengan warga, tamu maupun sesama petugas keamanan komplek.
- 5) Penampilan (*Apperance*): Penampilan petugas keamanan baik yang bersifat fisik maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari warga komplek Griya Caraka maupun tamu yang berkunjung.
- 6) Tanggung jawab (*Accountability*): Suatu sikap keberpihakan kepada Warga sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan akibat dari tidak nyaman dan tidak amannya di lingkungan Komplek Griya Caraka.

Faktor Faktor tersebut menjadi hal yang penting dilakukan oleh petugas keamanan Komplek Griya Caraka Kota Bandung, seperti yang disampaikan pemateri pada gambar 2:



Gambar 2: Penyampaian Materi Service Excellent

Pada sesi kedua dilakukan diskusi, tanya jawab dan testimoni dari para peserta pelatihan tentang pelayanan prima baik yang telah disampaikan oleh pemateri maupun pelaksanaan pelayanan bidang keamanan yang selama ini dilakukan untuk menunjang kepuasan warga atas keberadaan petugas keamanan komplek utamanya dalam hal kenyamanan dan keamanan lingkungan, kegiatan sesi dua ini dipandu oleh Dr. Siti Rosmayati, S.St., S.E., M.M.,. Hasil dari diskusi, tanya jawab dan pernyataan peserta pelatihan diketahui bahwa peserta telah melakukan tugasnya dengan rasa tanggung jawab sesuai dengan tugas dan wewenang nya masing masing dalam meningkatkan rasa aman di lingkungan komplek Griya Caraka, namun dengan adanya pelatihan ini menjadi peserta semakin memahami bahwa pentingnya meningkatkan kepuasan warga RW.05 Komplek Griya caraka melalui keberadaan petugas keamanan komplek, dan Tingkat kepuasan warga dapat ditunjukan oleh meningkatnya rasa nyaman dan aman yang dirasakan oleh warga. Tindak lanjut dari hasil kegiatan pelatihan ini adalah pengurus RW.05 akan membuat portal masuk dan keluar di gerbang utama menggunakan system pintu elektronik, serta di pertengahan bulan September 2024 RW.05 Griya Caraka dan LPPM Politeknik Piksi Ganesha akan merencanakan pelatihan bagi petugas Keamanan Komplek Griya Caraka

tentang K3 (Keselematan dan Kesehatan Kerja). Kegiatan Diskusi, tanya jawab dan penutupan kegiatan terlihat pada gambar 3 dan 5 berikut:



Gambar 3: Kegiatan Diskusi dan Tanya Jawab



Gambar 4: Kegiatan Diskusi dan Tanya Jawab



Gambar 5: Penutupan Kegiatan Pelatihan

KESIMPULAN

1. Kegiatan Penelitian Pengabdian Pada Masyarakat Politeknik Piksi Ganesha di Laksanakan pada hari Sabtu, 09 Maret 2024 dengan tema Service Excellent bagi petugas keamanan di Komplek Griya Caraka Kota Bandung yang terselenggara antra

LPPM Politeknik Piksi Ganesha dan Ketua RW.05 Komplek Griya Caraka Kota Bandung.

2. Pelatihan di hadiri oleh 25 orang, 15 orang diantaranya adalah peserta pelatihan yaitu anggota satuan pengaman Komplek Griya Caraka Kota Bandung, dari pelatihan ini diperoleh hasil peningkatan wawasan peserta akan pentingnya kepuasan warga dan pengunjung komplek dengan menciptakan rasa nyaman dan aman berada di lingkungan RW.05 yang diberikan oleh petugas keamanan komplek melalui faktor faktor (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).
3. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada warga komplek Griya Caraka maka akan ditindaklanjuti kegiatan pelatihan tentang K3 di masa datang dengan tujuan agar petugas keamanan komplek bertambah wawasan dan pengetahuannya dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada warga.

DAFTAR PUSTAKA

- FAUJIAH, A. (2018). Service Excellence. EKOSIANA: Jurnal Ekonomi Syari'ah, 4(02), 67–74. <https://doi.org/10.30957/ekosiana.v4i02.30>.
- Iqbal Kurniadhya, Wah, & Bisri, S. (2018). Excellent Service Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Filateli. Indonesian Economics Business and Management Research, 1(1), 17–22. <http://www.journal.uniba.ac.id/index.php/jmbi>.
- Kusumaningtyas, D. A., Fitriawanati, M., & Ishafit. (2023). Pelatihan Service Excellent Guna Meningkatkan Kompetensi Sosial Guru Dan Layanan Pendidikan. Prosiding Seminar Nasional Pengabdian kepada Masyarakat 2023, 2023, 325–332.
- Meilasari, A., & Sudrartono, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Indihome (Studi Kasus PT. Infomedia Nusantara Bandung). Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi, 5(3), 2021.
- Nong Wori, E., Abd. Rahman, N., & Nuwa, G. (2021). Peran Satpam Dalam Pembentukan Karakter Disiplin Peserta Didik Di Sma Negeri 2 Maumere Kabupaten Sikka. Holistic Science, 1(2), 66–70. <https://doi.org/10.56495/hs.v1i2.27>.
- Paningrum, D., & Anwariningsih, S. H. (2023). Sosialisasi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Teknis Administrasi di Lingkungan Kecamatan Dan Kelurahan Se-Kabupaten Sragen. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Bina Darma, 3(3), 194–199. <https://doi.org/10.33557/pengabdian.v3i3.2617>.
- Rizki, M. F., & Sarbeni, I. (2022). SATPAM: Di balik yang Terlihat Program Studi Film dan Televisi Fakultas Pendidikan Seni dan Desain Bandung – Indonesia SECURITY : Behind the Visible Pemerintahan Negara Republik Indonesia , dalam mempertahankan menjalankan , menjaga dan menertibkan suatu. 2(2), 11–21.
- Soares, A. P. (2013). Pelayanan Prima (Service Excellent). Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 15–38.
- Sudrartono, T., & Ganesha, P. P. (n.d.). (Studi Kasus Pada Mini Market Koperasi Karyawan Karya Sejahtera. 63–76.