

PELATIHAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN PELAYANAN PELANGGAN BAGI WARGA DAN KARANG TARUNA DI DESA WARNASARI, PANGALENGAN KABUPATEN BANDUNG

Oleh

¹Deny Sudrajat, ²Dewi Agustina Solihin, ³Sri Purwati, ⁴Susanto, ⁵Suryani

¹Politeknik LP3I Jakarta

Gedung Sentra Kramat Raya No.7-9 Jakarta Pusat 10450 Telp 021-31904598 Fax:
31904599

²Politeknik PGRI Banten

Jl. Serang-Cilegon No.KM, RW.12, Serdang, Kec. Kramatwatu, Kabupaten Serang,
Banten 42161

^{3,4}STIE Bisnis Indonesia

Jl. Raya Kby. Lama No.46 6, RT.6/RW.2, Sukabumi Sel., Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta
Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11560

⁵Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

e-mail: denysudrajat1969@gmail.com¹, dewisolihin87@gmail.com², purwati.dasa01@gmail.com³,
ss.santo1967@gmail.com⁴, suryani@esaunggul.ac.id⁵

ABSTRACT

Warnasari Village in Bandung Regency has quite large tourism and local economic potential, but still faces challenges in terms of the quality of human resources, especially in the aspects of communication and service. Good customer service and communication skills are important factors in supporting business development, tourism and community services in general. This community service activity aims to improve communication and customer service skills for residents and members of the Warnasari Village youth organization. The methods used are interactive training, simulations, and questions and answers and discussions. The results of the activity showed an increase in participants' understanding of the importance of effective communication and excellent service as a support for improving the quality of tourism, as well as the emergence of motivation to apply these skills in daily activities. It is hoped that this activity can contribute to strengthening local capacity and developing village potential in a sustainable manner.

Keywords: *Training, Communication Skills, Customer Service, Youth Organization, Community Service*

ABSTRAK

Desa Warnasari di Kabupaten Bandung memiliki potensi pariwisata dan ekonomi lokal yang cukup besar, namun masih menghadapi tantangan dalam hal kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam aspek komunikasi dan pelayanan. Pelayanan pelanggan dan keterampilan komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam mendukung pengembangan usaha, pariwisata, dan pelayanan masyarakat secara umum. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan

pelanggan bagi warga dan anggota Karang Taruna Desa Warnasari. Metode yang digunakan adalah pelatihan interaktif, simulasi, dan tanya jawab dan diskusi. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap pentingnya komunikasi efektif dan pelayanan prima sebagai penunjang peningkatan kualitas pariwisata, serta munculnya motivasi untuk menerapkan keterampilan tersebut dalam kegiatan sehari-hari. Kegiatan ini diharapkan dapat berkontribusi pada penguatan kapasitas lokal dan pengembangan potensi desa secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Pelatihan, Keterampilan Komunikasi, Pelayanan Pelanggan, Karang Taruna, Pengabdian Masyarakat

PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) di tingkat desa merupakan aspek strategis dalam mendorong kemajuan sosial, ekonomi, dan pariwisata berbasis lokal. Desa Warnasari, yang terletak di Kabupaten Bandung, memiliki potensi ekonomi dan pariwisata yang terus berkembang, didukung oleh aktivitas masyarakat dan peran aktif pemuda yang tergabung dalam Karang Taruna. Namun, dalam praktiknya, masih banyak ditemukan kendala dalam penyampaian layanan yang berkualitas, terutama yang berkaitan dengan kemampuan komunikasi interpersonal dan keterampilan pelayanan pelanggan.

Keterampilan komunikasi yang efektif dan pelayanan pelanggan yang prima menjadi dua kompetensi penting yang perlu dimiliki oleh warga, khususnya para pelaku usaha mikro, pengelola wisata, dan pemuda desa. Komunikasi yang tidak tepat dapat menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan kepuasan pelanggan, serta menghambat pertumbuhan ekonomi lokal. Demikian pula, pelayanan yang kurang ramah dan tidak profesional dapat memberikan citra negatif terhadap potensi wisata dan usaha lokal yang sedang dikembangkan.

Karang Taruna sebagai organisasi kepemudaan memiliki peran penting dalam membangun kapasitas sosial masyarakat desa. Dengan pembekalan yang tepat, para anggotanya dapat menjadi agen perubahan yang mendorong pelayanan publik dan pariwisata yang lebih baik. Oleh karena itu, pelatihan keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan menjadi kebutuhan mendesak dalam rangka meningkatkan kompetensi warga dan Karang Taruna di Desa Warnasari.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai bentuk kontribusi perguruan tinggi dalam membina dan memberdayakan masyarakat desa. Melalui pendekatan partisipatif dan metode pelatihan interaktif, diharapkan peserta dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang aplikatif untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kegiatan usaha dan pelayanan publik.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan pelatihan dilakukan dengan secara tatap muka di ruang aula Kantor Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung dengan materi Pelatihan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan.

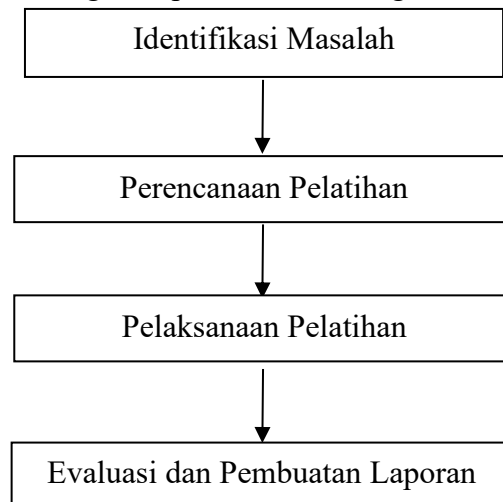
Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini meliputi:

1. Pelatihan interaktif, metode ini digunakan untuk menyampaikan penjelasan kepada peserta mengenai keterampilan komunikasi dan pelayanan yang mencakup pengertian komunikasi, komponen komunikasi yang efektif, pengertian pelayanan dan pelayanan yang baik, serta manfaat dari komunikasi yang baik dalam pelayanan pelanggan.

Dalam materi yang diberikan, para peserta juga diberikan informasi tools gratis yang dapat membantu komunikasi warga dan karang taruna.

2. Simulasi, metode ini diterapkan untuk memberikan kesempatan kepada para peserta untuk mencoba dan melakukan simulasi ketika para peserta melakukan komunikasi dengan para pelanggan. Ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan para warga dan karang taruna dalam melakukan komunikasi.
3. Tanya jawab dan diskusi, metode ini dilakukan untuk menggali persoalan-persoalan yang berhubungan dengan materi. Selain itu juga terkait kesulitan dan permasalahan yang sering dihadapi peserta dalam menerapkan komunikasi yang efektif.

Alur model pelaksanaan kegiatan pelatihan akan digambarkan pada skema di bawah ini:

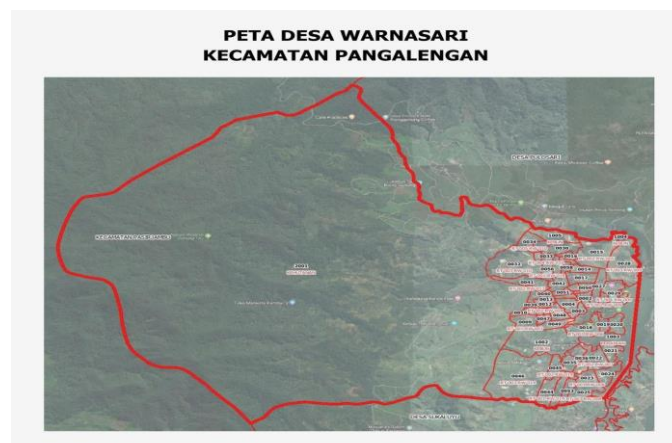


Gambar 1. Alur Skema Pelaksanaan Pelatihan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu dan Tempat Kegiatan

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan pada Jumat, 13 Juni 2025 yang diikuti warga dan karang taruna Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.



Gambar 2. Peta Lokasi Pelaksanaan Abdimas, Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat



Gambar 3. Lokasi Pelaksanaan Abdimas, Aula Kantor Desa Warnasari, Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat

Kegiatan dilaksanakan bertempat di Aula Kantor Desa Warnasari yang berada di Jl. Raya Situ Cileunca No. 06 Cibeunying, RT. 02 RW. 09, Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Desa Warnasari adalah salah satu desa yang berada di Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung, yang berbatasan dengan Desa Pulosari pada sebelah utara, Desa Sukaluyu pada sebelah Selatan, dan Desa Pulosari di sebelah timur. Desa Warnasari memiliki luas sebesar 2.354,119 Ha, dengan area wisata Danau (Wisata Air, Hutan Wisata, Situs Purbakala, dll) seluas 65.00 Ha dan Arung Jeram seluas 4.00 Ha.

Dengan visi: “Terwujudnya Masyarakat Desa Warnasari yang Sejahtera, Adil Makmur melalui pembangunan yang merata dan berakhlak mulia”, pemerintah Desa Warnasari berusaha meningkatkan kehidupan masyarakat yang berakhlakul Qarimah, toleran dan saling menghormati, termasuk warga dan karang taruna. Adapun jumlah penduduk di Desa Warnasari sebanyak 10.102 Orang, dimana laki-laki berjumlah 5.075 orang sementara Perempuan berjumlah 5.027 orang.

Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pelatihan dilakukan dengan beberapa tahapan. Tahapan tersebut dilakukan untuk mengetahui permasalahan dan mencari jalan keluar atau solusi terhadap permasalahan yang dihadapi, utamanya kepada kemampuan berkomunikasi para warga dan karang taruna. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk pemberian solusi dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan Pelatihan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan bagi Warga dan Karang Taruna di Desa Warnasari, Kabupaten Bandung sebagai berikut;

a) Tahap Persiapan:

1. Melakukan rapat koordinasi dengan tim atau dengan panitia pelaksana abdimas.
2. Koordinasi dengan mitra yaitu Desa Warnasari, Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung.
3. Membuat proposal permohonan ijin kegiatan pengabdian masyarakat kepada Kepala Desa Warnasari.
4. Kunjungan awal ke Desa Warnasari.
5. Pengurusan administrasi (surat-menyurat).
6. Persiapan alat mulai dari membuat form absen dan sertifikat
7. Penyusunan bahan/materi pelatihan : slide Power point untuk kegiatan Pelatihan Keterampilan Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan bagi Warga dan Karang Taruna

di Desa Warnasari, Kabupaten Bandung.

8. Kegiatan Gladi bersih untuk panitia di hari H.

b) Tahap Pelaksanaan

Program Pengabdian kepada Masyarakat (P2M) merupakan kegiatan yang dilakukan baik oleh Lembaga, dosen, ataupun Mahasiswa/i Perguruan Tinggi yang berkolaborasi, yakni Politeknik LP3I Jakarta, Politeknik PGRI Banten, STIE Bisnis Indonesia, dan Universitas Esa Unggul. Adapun peserta kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang dilaksanakan di ruang Aula Desa Warnasari Kabupaten Bandung sejumlah 21 warga.

Adapun secara rinci kegiatan dilaksanakan sebagai berikut;

1. Pembukaan oleh moderator.
2. Sambutan oleh Bapak Ki Aa Sugiharto, S.Ip., selaku Kepala Desa Warnasari, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung.
3. Perkenalan dengan warga Desa Warnasari.
4. *Ice breaking* yang dilakukan oleh moderator.
5. Presentasi diawali dengan perkenalan tim dosen abdimas.
6. Memberikan sosialisasi tentang pentingnya keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan bagi Warga dan Karang Taruna di Desa Warnasari, Kabupaten Bandung
7. Memberikan materi dalam bentuk ceramah dan demonstrasi tentang keterampilan Komunikasi dan pelayanan pelanggan. Materi yang diberikan merupakan penjelasan kepada peserta mengenai keterampilan komunikasi dan pelayanan yang mencakup pengertian komunikasi, komponen komunikasi yang efektif, pengertian pelayanan dan pelayanan yang baik, serta manfaat dari komunikasi yang baik dalam pelayanan pelanggan. Dalam materi yang diberikan, para peserta juga diberikan informasi tools gratis yang dapat membantu komunikasi warga dan karang taruna.



Gambar 4. Penyampaian Materi oleh Dosen

8. Praktik Komunikasi dan Pelayanan Pelanggan

Metode ini diterapkan untuk memberikan kesempatan kepada para peserta untuk memahami, mencoba dan menerapkan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan para warga dan karang taruna dalam berkomunikasi dengan lawan bicara dalam hal ini pelanggan, sehingga dapat meningkatkan profesionalisme, dan menciptakan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Pada metode ini, peserta dikelompokkan menjadi beberapa 4 kelompok yang terdiri dari 4-5 orang. Peserta diberikan sebuah situasi dimana peserta akan melakukan percakapan ketika melayani pelanggan. Selanjutnya akan dipilih

perwakilan kelompok untuk mempraktekkan percakapan tersebut. Kegiatan praktek ini bertujuan untuk memahami lawan bicara dan merespon pelanggan dengan cepat, tepat dan efektif.



Gambar 5. Kegiatan Praktek

9. Tanya Jawab dan Diskusi

Tanya jawab dan diskusi dalam pelatihan ini dilakukan untuk menggali persoalan-persoalan yang dihadapi para peserta yang berhubungan dengan materi ceramah. Selain itu juga terkait kelemahan dan permasalahan yang sering dihadapi peserta Pelatihan.

10. Penutup

Kegiatan penutup dilakukan dengan pemberian give away bagi peserta pelatihan, foto bersama dengan peserta pelatihan serta pembuatan laporan kegiatan pengabdian masyarakat.



Gambar 6. Sesi Foto Bersama Peserta dan Dosen Abdimas

c) Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan melalui simulasi pelayanan pelanggan yang dilakukan selama pelatihan. Pada saat pelaksanaan praktik komunikasi dan pelayanan pelanggan, para warga dan karang taruna mulai menerapkan apa yang terdapat dalam materi yang telah diberikan.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelatihan komunikasi dan pelayanan pelanggan yang diberikan kepada anggota Karang Taruna dan warga telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan. Peserta juga menunjukkan antusiasme tinggi selama pelatihan dan berkomitmen untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dalam kegiatan yang mendukung peningkatan sektor pariwisata.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pelatihan lanjutan dan pendampingan berkelanjutan agar hasil pelatihan dapat lebih optimal dan berkelanjutan dalam mendukung peran warga dan Karang Taruna sebagai faktor pendukung peningkatan sektor pariwisata Desa Warnasari.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam mensukseskan kegiatan program pengabdian masyarakat di Desa Warnasari, Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. Kesuksesan program ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan partisipasi aktif dari berbagai pihak. Secara khusus, kami ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada:

1. Kepala Desa Warnasari, Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
2. Tim Pelaksana Program Pengabdian Masyarakat, terima kasih kepada seluruh anggota tim pelaksana yang telah bekerja keras, mulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan program di lapangan.
3. Lembaga Pendidikan dan Penelitian yang terlibat, terima kasih kepada lembaga-lembaga akademik dan penelitian yang telah memberikan dukungan intelektual dan material dalam pengembangan modul pelatihan dan penyediaan sumber daya lainnya.
4. Para warga dan karang taruna, terima kasih atas partisipasi aktif dan antusiasme warga dalam mengikuti pelatihan. Semangat dan keterlibatan para warga menjadi kunci utama keberhasilan program ini.
5. Relawan dan mahasiswa, terima kasih kepada para relawan dan mahasiswa yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu jalannya kegiatan pengabdian masyarakat ini.
6. Pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu, terima kasih kepada semua individu dan institusi yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam berbagai bentuk.

Kami berharap kolaborasi dan sinergi yang telah terjalin dapat terus berlanjut di masa depan. Semoga program ini membawa manfaat yang berkelanjutan bagi para warga Desa Warnasari, Kecamatan Pengalengan, Kabupaten Bandung dan menjadi inspirasi bagi program-program pengabdian masyarakat lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, D., Winarto, T., Purwaningtyas, T., Chalisyah, E., & Ardana, S. N. (2024). Pelatihan Komunikasi Yang Efektif Dalam Menyelesaikan Konflik Bagi Guru Smk Suryacipta Karawang, Jawa Barat. *Jurnal Abdimas Sosek (Jurnal Pengabdian Dan*

Pembardayaan Masyarakat), 4(3), 35-39.

- Chalisyah, E., Natalia, I., Anggraini, D., & Rofiq, I. S. (2024). Pelatihan Bahasa Inggris Untuk Pemilik Homestay Di Pulau Harapan Kepulauan Seribu, Jakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat STIE Surakarta*, 3(1), 137-143.
- Chalisyah, E., Natalia, I., Prihandono, P., Ridwan, M., Febriyanti, F., Himawan, I. S., & Indrawan, A. (2025). Pelatihan Keterampilan English For Business Untuk Pelaku UMKM Di Kabupaten Kuningan Jawa Barat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 27-38.
- Sudrajat, D. (2019). Manfaat Komunikasi Pendidikan Untuk Problem Solving Dalam Perspektif Komunikasi Intrapersonal Dan Psikoanalisa. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 3(1).
- Liliweri, Alo. (2004). Dasar Dasar Komunikasi. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Novita, D., Aerwanto, A., Arfian, M. H., Hanifah, H., Susanto, S., Purwati, S., & Rusmana, H. (2024). Personal Branding Strategi Untuk Memenangkan Pasar. *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 4(2), 953-960.
- Pratiwi, Wienike Dinar, Kurnia Dewi Nurfadilah, & Ahmad Abdul Karim. 2022. Pelatihan Kemampuan Berbicara Di Depan Umum Bagi Pelaku UMKM Di Desa Muarabaru Kecamatan Cilamaya Wetan Kabupaten Karawang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MARTABE.. Vol 5, No 10 (2022)* Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan.
- Soyomukti, Nurani. (2010). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media.