

INTERAKSI SOSIAL PADA TENAGA KEAMANAN DI PERUMAHAN MUTIARA DEPOK DALAM MENJAGA KEAMANAN LINGKUNGAN

Social Interaction Of Mutiara Depok Housing Security Personnel In Maintaining Environmental Security

Safa Nabila Gunawan¹⁾, Andini Haliza Putri¹⁾, Catherine Melita Amara Dewi¹⁾, Clarissa Veda Widyadhana¹⁾, Nazwa Wahyu Agustin¹⁾, Rafa Putra Pratama¹⁾, Syakura Vidianty¹⁾, Zahra Nabeela Susanto¹⁾

¹⁾Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma, Jl. Akses UI No.59, Tugu, Kec. Cimanggis, Kota Depok, Jawa Barat 16451

* Penulis Korespondensi: safanabila029@gmail.com

Abstrak

Seiring perkembangan jaman, peran satpam atau tenaga keamanan ini pun semakin luas, bukan hanya berperan menjaga keamanan tetapi juga berperan membangun interaksi sosial baik dengan warga perumahan, tamu dan pihak lainnya dalam rangka mewujudkan kenyamanan lingkungan. Peran yang semakin meningkat ini menuntut adanya kemampuan interaksi sosial yang baik yang menjadi bagian dari prasyarat seorang tenaga keamanan. Tujuan observasi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana interaksi sosial pada satpam Perumahan Mutiara Depok. Penelitian dilakukan oleh 8 observer dengan indikator pengamatan yang sama. Indikator pengamatan dalam Penelitian antara lain syarat-syarat interaksi sosial meliputi kontak sosial dan komunikasi. Hasil observasi yang telah dilaksanakan oleh delapan *observer*, subjek memenuhi 16 target perilaku dari yang telah disusun berdasarkan syarat-syarat interaksi sosial. Target perilaku itu tersebut terlihat dari kontak sosial dan komunikasi sosial yang cukup tinggi yang dilakukan oleh Satpam Perumahan Mutiara Depok.

Kata kunci: Interaksi sosial, komunikasi sosial, kontak sosial, tenaga keamanan,

Abstract

Along with the development of the era, the role of security guards or security personnel has also expanded, not only playing a role in maintaining security but also playing a role in building social interaction with residents of housing, guests and other parties in order to realize environmental comfort. This increasing role requires good social interaction skills which are part of the prerequisites for a security officer. The purpose of this observation was to find out how social interaction is in the Mutiara Depok Housing security guards. The study was conducted by 8 observers with the same observation indicators. Observation indicators in the study include the requirements for social interaction including social contact and communication. The results of observations that have been carried out by eight observers, the subjects met 16 behavioral targets from those that have been arranged based on the requirements for social interaction. The behavioral targets can be seen from the fairly high social contact and social communication carried out by the Mutiara Depok Housing Security Guards

Keywords: Social interaction, social communication, social contact, security forces

Pendahuluan

Upaya mewujudkan keamanan dan kenyamanan di sekitar tempat tinggal sudah menjadi kebutuhan terutama bagi masyarakat di Kota-kota besar. Pada masa lampau kegiatan pengamanan lingkungan dilakukan oleh internal komunitas melalui kegiatan siskamling. Saat ini kesibukan anggota rumah tangga menyebabkan hampir di sebagian besar perumahan di

perkotaan mengandalkan jasa tenaga keamanan atau yang sering disebut satpam untuk melakukan pengamanan di lingkungannya.

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah, BAB I, Pasal 1, Ayat 6, pengertian satpam adalah “satuan atau kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya” (Hidayat, 2024). Etika dan profesionalisme berupa Satpam perlu memahami kode etik dan perilaku professional. Mereka harus bersikap ramah, menghormati hak-hak individu, dan menjaga kerahasiaan informasi dan Satpam perlu memahami kode etik dan perilaku professional. Mereka harus bersikap ramah, menghormati hak-hak individu, dan menjaga kerahasiaan informasi. Ini beberapa faktor bisa membantu satpam menjalankan tugas dengan efisien dan efektif (Farhan, 2024). Seorang satpam atau petugas keamanan professional memiliki ciri antara lain menguasai keterampilan dan pengetahuan dasar keamanan, memiliki etika dan integritas tinggi, memiliki kemampuan beradaptasi dan memecahkan masalah, memiliki semangat dan motivasi kerja tinggi, serta berpenampilan rapi dan professional (Guard, 2024). Menjadi seorang satpam adalah sebuah tanggung jawab yang besar pada kondisi dan keamanan lingkungan. Berbagai resiko dan tantangan yang harus dihadapi satpam, mulai dari keributan rumah tangga sampai nyawa menjadi taruhannya (Rizki dan Sarbeni, 2022).

Seiring perkembangan jaman, peran satpam atau tenaga keamanan ini pun semakin luas, bukan hanya berperan menjaga keamanan tetapi juga berperan membangun interaksi sosial baik dengan warga perumahan, tamu dan pihak lainnya dalam rangka mewujudkan kenyamanan lingkungan. Peran yang semakin meningkat ini menuntut adanya kemampuan interaksi sosial yang baik yang menjadi bagian dari prasyarat seorang tenaga keamanan. Interaksi sosial yang baik akan mendorong terbangunnya solidaritas sosial. Konsep solidaritas sosial ini merujuk pada relasi sosial dimana terbangun hubungan saling percaya, saling menghormati dan saling membantu satu sama lain (Ariska, 2017).

Hidayati dan Genggor (2007) menyatakan interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara perorangan dan kelompok manusia. Apabila dua orang bertemu, interaksi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, berbincang-bincang, bahkan berselisih. Aktivitas-aktivitas semacam itu merupakan interaksi sosial. Walaupun orang-orang yang bertemu muka tidak saling berbicara atau tidak saling melakukan ekspresi dengan Bahasa tubuh, interaksi sosial telah terjadi. Demikian halnya dengan Walgito (dalam Rahmawati, 2021), mengartikan interaksi sosial sebagai hubungan antara individu satu dan individu lain, di mana individu yang satu dapat memengaruhi individu lainnya atau sebaliknya sehingga terjadi hubungan saling timbal balik. Hubungan timbal balik ini dapat terjadi antara individu dan individu, individu dan kelompok, ataupun kelompok dan kelompok. (Muslim dalam Amalia, Dewi, Kubangun, Febrianty, & Besituba, 2023), juga memberikan pengertian interaksi sosial sebagai suatu proses komunikasi dan kontak sosial yang menjadi tahap pertama terbentuknya hubungan sosial. Hubungan sosial yang terjadi secara individu dan kelompok dalam tataran interaksi manusia yang satu dengan manusia lainnya.

Minimal dibutuhkan 2 syarat terjadinya interaksi sosial antara lain adanya kontak sosial dan komunikasi (Hidayati dan Genggor, 2007). Adapun menurut Waluyo, Suwardi, Feryanto, & Haryanto (2008), mengemukakan bahwa proses interaksi sosial dibagi menjadi dua bentuk, yaitu yang bersifat asosiatif atau mengarah pada penyatuan dan interaksi sosial yang bersifat disosiatif atau mengarah pada konflik. Adapun sumber interaksi sosial cukup beragam diantaranya adalah kepribadian personal (Monks dalam Rahmawati, 2021), Tujuan observasi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana interaksi sosial pada satpam Perumahan Mutiara Depok.

Metode Penelitian

Kegiatan penelitian dilakukan pada Bulan Maret-Mei 2024. Penelitian dilakukan di Perumahan Mutiara Depok. Obyek pengamatan adalah anggota Satpam Perumahan Mutiara Depok. Penelitian dilakukan oleh 8 observer dengan indikator pengamatan yang sama. Observasi untuk tujuan empiris mempunyai tujuan bermacam-macam. Observasi juga memiliki fungsi bervariasi. Tujuan dari observasi berupa deskripsi, melahirkan teori dan hipotesis (pada penelitian kualitatif), atau menguji teori dan hipotesis pada penelitian kuantitatif (Hasanah, 2016).

Pada penelitian ini dilakukan observasi sebanyak dua kali yaitu observasi awal dan observasi pengambilan data. Observasi dilakukan di daerah Perumahan Mutiara Depok. Observasi awal dilakukan sebagai setting fisik atau mengamati aktivitas yang dilakukan oleh tim satpam di Perumahan Mutiara Depok. Adapun pada observasi kedua dilakukan setting psikis atau mengamati karakter obyek dalam membangun interaksi dengan lingkungan sekitarnya.

Beberapa indikator pengamatan dalam Penelitian antara lain : 1) syarat-syarat interaksi sosial (kontak sosial dan komunikasi); 2) Target Perilaku dan 3) Gambaran Perilaku. Soekanto dalam Adha dan Hamidah (2019) menjelaskan kontak sosial, merupakan hubungan setiap pihak dalam berinteraksi baik dengan berbicara, tatap muka ataupun dengan bersalaman dan juga tidak selalu terjadi dengan cara interaksi atau hubungan fisik saja, karena orang bisa melakukan kontak sosial dengan pihak lain tanpa bersentuhan, contohnya melalui telepon, radio, surat, dan lain sebagainya. Adapun Komunikasi Sosial, merupakan pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Hal terpenting dalam komunikasi sosial adalah kegiatan saling menafsirkan perilaku (pembicaraan, gerakan-gerakan fisik, atau sikap) dan perasaan-perasaan yang disampaikan.

Hasil dan Pembahasan

Kontak Sosial

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh delapan *observer* terhadap subjek yang merupakan seorang satpam di Perumahan Mutiara Depok, terlihat bahwa semua target perilaku nampak pada saat observasi dilakukan. Semua target perilaku yang nampak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hidayati & Genggor (2007) tentang syarat-syarat interaksi sosial. Syarat interaksi sosial yang pertama yaitu, kontak sosial. Terlihat dalam perilaku subjek yang pertama yaitu, menegur sapa dengan hormat menggunakan tangan kanan kepada pengemudi mobil, subjek bangun dari posisi duduknya lalu berdiri tegak. Kemudian, subjek juga menyapa dengan posisi hormat menggunakan tangan kanannya kepada pengemudi mobil yang berlalu lalang melewati pos.

Perilaku subjek yang kedua yaitu, membantu pengemudi mobil untuk *tap* kartu akses, subjek berjalan ke arah pengemudi mobil yang hendak memasuki perumahan, lalu menundukkan kepalanya untuk mendekat ke jendela mobil. Kemudian, subjek berjalan ke arah mesin *tap* kartu akses dan membantu pengemudi untuk *tap* kartu akses. Lalu subjek mengarahkan telunjuk tangan kanannya untuk megarahkan jalan kepada pengemudi mobil. Perilaku subjek yang ketiga yaitu, subjek sedang berdiri diantara pos dan portal, lalu ada seorang remaja laki-laki yang merupakan warga perumahan. Kemudian, subjek menyapa sambil tersenyum, dan memulai obrolan dengan menanyakan kabar warga tersebut.

Perilaku subjek yang keempat yaitu, subjek menunjukkan jari telunjuknya ke arah jalan keluar kepada *driver* ojek *online*, subjek sedang duduk di depan pos, lalu berdiri dan menghampiri *driver* tersebut. Kemudian, subjek mengarahkan jalan kepada *driver* tersebut menggunakan telunjuk tangan kirinya ke arah pintu keluar. Perilaku subjek yang kelima yaitu, subjek menyapa pengemudi mobil yang masuk ke perumahan, subjek sedang berada di depan pos dengan posisi berdiri, lalu menyapa dan tersenyum kepada pengemudi mobil yang hendak masuk perumahan dengan mengangkat tangan kanannya. Perilaku subjek yang keenam yaitu, subjek menyapa

pengemudi mobil yang keluar perumahan, subjek sedang duduk di depan pos, lalu berdiri dan menyapa menggunakan tangan kanannya kepada pengemudi mobil yang hendak keluar perumahan.

Perilaku subjek yang ketujuh yaitu, adalah subjek hormat dan tersenyum kepada pengemudi mobil, Subjek sedang berdiri di depan pos, lalu subjek hormat menggunakan tangan kanannya sambil tersenyum kepada pengemudi mobil yang berlalu-lalang melewati pos. Perilaku subjek yang kedelapan yaitu, Subjek menyapa pengemudi motor yang masuk ke perumahan, subjek sedang berada di dalam pos dengan posisi duduk. Kemudian, subjek berdiri lalu berjalan, dan menyender di portal. Setelah itu, subjek menyapa dengan menganggukkan kepalanya sambil tersenyum kepada pengemudi motor yang hendak memasuki perumahan. Maka perilaku-perilaku tersebut sesuai dengan pengertian kontak sosial menurut Hidayati & Genggor (2007).. Selain itu, kontak sosial tentu saja dapat bersifat positif ataupun negatif. Yang bersifat positif mengarah pada suatu kerja sama, sedangkan yang bersifat negatif, mengarah pada suatu pertentangan atau konflik, bahkan pemutusan interaksi sosial.

Komunikasi Sosial

Syarat interaksi sosial yang kedua yaitu, komunikasi. Terlihat dalam perilaku subjek yang pertama yaitu, subjek bersalaman dengan warga perumahan, Ketika sedang berdiri di depan pos, lalu ada seorang warga yang menghampiri subjek. Kemudian, subjek bersalaman dengan mengulurkan tangan kanannya lalu menggenggam tangan warga tersebut sambil tersenyum. Perilaku subjek yang kedua yaitu, berbicara dengan rekan kerjanya, subjek sedang berdiri di dekat pos lalu berjalan menghampiri rekan kerjanya. Kemudian, subjek dan rekan kerjanya berbincang dengan posisi berhadapan.

Perilaku subjek yang ketiga yaitu, berbicara sambil tertawa dengan rekan kerjanya, ketika subjek bersebelahan dengan rekan kerjanya yang berada di dekat pos, subjek berbincang dengan rekan kerjanya. Kemudian, subjek menunjukkan layar *handphone* kepada rekan kerjanya. Setelah itu, subjek dan rekan kerjanya kembali berbincang sambil tertawa secara bersamaan. Perilaku keempat yang subjek perlihatkan adalah berbicara dengan warga perumahan sambil tersenyum, subjek sedang berada di samping pos, lalu ada seorang remaja perempuan yang merupakan warga perumahan sedang melewati pos. Kemudian, subjek menyapa dan berbicara sambil tersenyum kepada warga tersebut. Perilaku subjek yang kelima yaitu, berbicara dengan pengunjung perumahan sambil menganggukkan kepalanya, subjek sedang bersander di portal, lalu ada pengunjung perumahan yang menghampiri subjek. Kemudian, subjek berbicara dan mengarahkan jalan kepada pengunjung perumahan sambil menganggukkan kepalanya. Perilaku subjek yang keenam yaitu, ketika seorang *driver* truk menyapa dan menanyakan informasi, subjek sedang berdiri di dekat portal, lalu menyapa dan hormat kepada *driver* truk yang hendak memasuki perumahan. Kemudian, subjek menanyakan apa tujuan *driver* truk memasuki perumahan. Perilaku subjek yang ketujuh yaitu, berbicara dengan *driver* ojek *online* sambil mengarahkan jalan, dengan posisi subjek duduk lalu berdiri dan memberhentikan *driver* ojek *online*. Kemudian, subjek berbicara dan mengarahkan jalan kepada *driver* ojek *online*. Setelah itu, subjek memberi izin masuk perumahan kepada *driver* ojek *online* dengan *tap* kartu akses. Perilaku subjek yang terakhir yaitu berbicara dengan warga sambil berjalan ke arah pos, subjek sedang berdiri di luar pos, lalu ada seorang warga perumahan yang menghampiri subjek. Kemudian, subjek dan warga perumahan berbincang sambil berjalan ke arah pos. Perilaku - perilaku tersebut sesuai dengan pengertian komunikasi menurut Hidayati & Genggor (2007) yaitu komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain, sehingga terjadi pengertian bersama. Arti yang terpenting dari komunikasi adalah bahwa seseorang memberikan tafsiran pada perilaku orang lain (yang berwujud pembicaraan dan sikap) perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut.

Kesimpulan

Hasil observasi yang telah dilaksanakan oleh delapan *observer*, subjek memenuhi 16 target perilaku dari yang telah disusun berdasarkan syarat-syarat interaksi sosial. 16 target perilaku yang nampak diantaranya: (1) Kontak sosial, yaitu subjek menegur sapa dengan hormat menggunakan tangan kanan kepada pengemudi mobil, subjek membantu pengemudi mobil untuk *tap* kartu akses, subjek menyapa seorang warga dengan menganggukkan kepala dan tersenyum, subjek menunjukkan jari telunjuknya ke arah jalan keluar kepada *driver* ojek *online*, subjek menyapa pengemudi mobil yang masuk ke perumahan, subjek menyapa pengemudi mobil yang keluar perumahan, subjek hormat dan tersenyum kepada pengemudi mobil, subjek menyapa pengemudi motor yang masuk ke perumahan. (2) Komunikasi, yaitu subjek bersalaman dengan warga perumahan, subjek berbicara dengan rekan kerjanya, subjek berbicara sambil tertawa dengan rekan kerjanya, subjek berbicara dengan warga perumahan sambil tersenyum, subjek berbicara dengan pengunjung perumahan sambil menganggukkan kepalanya, subjek menyapa dan menanyakan informasi kepada driver truk, subjek berbicara dengan driver ojek online sambil mengarahkan jalan, subjek berbicara dengan warga sambil berjalan ke arah pos. Berdasarkan hasil observasi mengenai interaksi sosial terhadap satpam Perumahan Mutiara Depok, maka dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki interaksi sosial yang tinggi. Sesuai dengan definisi interaksi menurut Muslim dalam Amalia, Dewi, Kubangun, Febrianty, & Besituba (2023), juga memberikan pengertian interaksi sosial sebagai suatu proses komunikasi dan kontak sosial yang menjadi tahap pertama terbentuknya hubungan sosial. Hubungan sosial yang terjadi secara individu dan kelompok dalam tataran interaksi manusia yang satu dengan manusia lainnya.

Daftar Pustaka

- Adha, M.R.A., Murdiyanto, E., dan Hamidah, S.. 2019. Perubahan Interaksi Masyarakat Melalui Kontak Sosial Dan Komunikasi Sosial Di Desa Wisata Singosaren Wukirsari Kecamatan Imogiri Kabupaten Bantul. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*, Vol 20 (2) : 160-172.
- Amalia, M., Dewi, N.P.S., Kubangun, N.A., Febrianty, Y., & Besituba, I. (2023). *Pengantar sosiologi*. Sumatera Barat: PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Ariska, J. 2017. Solidaritas Social Security di Universitas Muhammadiyah Makasar. Program Studi Pendidikan Sosiologi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makasar. 105 halaman.
- Farhan, A. 2024. Peran Satpam dalam Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Masyarakat. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa timur. 11 Halaman.
- Guard, BSP. 2024. Ciri-Ciri Satpam Profesional: Garda Terdepan Keamanan yang Tangguh. <https://www.bspguard.co.id/ciri-ciri-satpam-profesional-garda-terdepan-keamanan-yang-tangguh>. Diakses 20 Agustus 2024.
- Hasanah, H. 2016. Teknik-teknik Observasi. *Jurnal at-Taqqaddum*, Vol. 8(1) : 21-46.
- Hidayat, D. 2024. Tugas Pokok Satpam, Tanggung Jawab, Peran dan Fungsinya. <https://nimbus9.tech/blog/tugas-pokok-satpam/>. Diakses 10 Juli 2024.
- Hidayati, K. & Genggor, R. 2007. *Ilmu pengetahuan sosial: Sosiologi*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmawati, 2021.
- Rizki, M.F., dan Sarbeni, I. 2022. Satpam : Dibalik yang Terlihat. *Jurnal Cinematology*, Vol 2 (2) : 11-21.
- Waluyo, Suwardi, Feryanto, A., & Haryanto, T. (2008). *Ilmu pengetahuan sosial untuk SMP/MTs Kelas VII*. Jakarta Pusat: Pusat Pembukuan Departemen Pendidikan Nasional