

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Merupakan perusahaan komanditer yang bergerak dalam bidang jasa kurir khusus wilayah Kota Malang, menangani pengiriman dokumen perbankan pada tahun (1994). Seiring berjalannya waktu perusahaan komanditer ini merubah nama perusahaannya menjadi PT. Intan Pramadita menjadi perusahaan hukum dibawah naungan POLRI pada tahun (2003). Dengan peningkatan perusahaan PT. Intan Pramadita mulai bergerak di bidang jasa alih daya untuk melayani *customer* perbankan, dan berlanjut melayani *customer* instansi lainnya seperti properti, rumah sakit, pergudangan, pabrik, layanan keamanan, layanan pembersihan, layanan transportasi dan lain sebagainya. Menurut (Hermawati, 2023, p. 15) layanan keamanan yang telah sesuai keinginan *customer* untuk menjadi poin penting dalam suatu perusahaan PT. Intan Pramadita.

Dengan pengelolaan perusahaan layanan jasa, karyawan harus memiliki pelayanan dalam komunikasi terkait dengan pengiriman layanan jasa kepada pelanggan untuk bisa memiliki pelayanan yang baik dan efisiensi dalam mengelola pelayanan jasa keamanan. Karyawan dengan pemilik perusahaan juga harus memiliki hubungan kerja yang baik dalam tenaga kerja seorang karyawan terhadap pemilik perusahaan, sebagai bentuk apresiasi kebersamaan antara pemilik perusahaan dengan karyawan dalam mengelola suatu pekerjaan keamanan terhadap masyarakat yang ingin membutuhkan.

Pada konteks teknologi komunikasi era ini memiliki perkembangan yang cukup tinggi di seluruh dunia dengan adanya komunikasi lisan, tertulis dan komunikasi visual. Sehingga perusahaan memiliki keuntungan dalam bagian manajemen waktu antara karyawan dan direktur perusahaan untuk bisa bekerja sama dengan tenaga kerja yang efisien dan optimal dalam mengerjakan suatu barang dan jasa kepada konsumen yang membutuhkan. Sebagai bentuk usaha dan capaian yang sukses untuk bisa membangun solidaritas antara direktur perusahaan dengan anggota, untuk bisa mengembangkan suatu teknologi perusahaan sebagai bentuk fasilitas perusahaan oleh karyawan yang ingin mempermudah pekerjaan proses tenaga kerja anggota PT. Intan Pramadita.

Era globalisasi dan perkembangan digital teknologi informasi saat ini, membutuhkan layanan keamanan yang tidak hanya menjadi kebutuhan dasar dalam menjaga aset fisik keamanan perusahaan, menjadi salah satu indikator penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan instansi pengguna. Semakin canggih lingkungan bisnis dan terhindar dari risiko ancaman yang tidak baik dari internal maupun eksternal, membuat perusahaan bergantung pada kualitas layanan keamanan yang dapat diandalkan. Keamanan bukan lagi hanya pengamanan fisik aset saja, melainkan bisa menerapkan sistem kenyamanan psikologis untuk bisa diterapkan oleh pihak instansi yang dilindungi.

PT. Intan Pramadita memiliki peran penting terhadap *customer* instansi pengguna. Praktik anggota keamanan, layanan keamanan memberikan pemantauan aktivitas lingkungan kerja, dan tanggapan terjadinya insiden yang memiliki risiko tinggi terhadap keamanan pelanggan instansi pengguna. Akan tetapi, peneliti juga memahami bagaimana layanan tersebut bisa dapat berkomunikasi, menjalankan tugas keamanan secara profesional, hingga mampu membangun kepercayaan berkelanjutan kepada kepuasan pelanggan instansi pengguna. Konteks ilmu komunikasi, layanan keamanan memiliki unsur komunikasi dua arah, pemimpin yang tanggap mengatasi masalah ancaman aset dan etika dalam berinteraksi dengan pelanggan instansi pengguna.

Menurut (Kotler et al., 2022) dari (Razali & Kom, 2020) kepuasan pelanggan adalah suatu sikap bahagia maupun kecewa dalam diri seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang bisa memiliki harapan senang kepada pelanggan. Harapan yang telah memenuhi ekspektasi pelanggan, merasa puas dan cenderung berpengaruh loyal kepada layanan keamanan.

Konteks studi sebelumnya, aspek keamanan terbukti bisa memberikan kontribusi besar terhadap persepsi dan loyalitas pelanggan. Menurut (Sugiyono & Lestari, 2021) menekankan bahwa kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan keamanan sangat berpengaruh pada persepsi mereka terhadap sistem keamanan aset yang terpercaya. Keamanan akan dianggap tidak aman dan lemah, kepuasan pelanggan instansi pengguna menjadi menurun yang tidak percaya kepada layanan keamanan. Dengan demikian, layanan keamanan harus memiliki kemampuan untuk memberikan jaminan keamanan dan rasa nyaman, baik secara fisik maupun psikologis.

Instansi pengguna, memiliki faktor kepercayaan yang sangat berpengaruh dalam menentukan keberlanjutan kerja sama antara perusahaan layanan keamanan. Terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diberikan oleh layanan keamanan, munculnya ketidakpuasan dan berpotensi mengganggu kelancaran operasional organisasi pelayanan keamanan. Teori menyebutkan puas atau tidak puas pelanggan menimbulkan hasil ekpektasi kinerja aktual layanan keamanan.

Sebagai institusi bergerak dalam jasa keamanan, PT. Intan Pramadita Malang memiliki standar operasional dan kualitas layanan keamanan tertentu. Tetapi, terdapat penelitian mengenai bagaimana layanan keamanan yang mereka tawarkan bisa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan instansi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini menjadi pokok penting untuk mengkaji lebih dalam kembali apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan keamanan oleh PT. Intan Pramadita Malang terhadap Kepuasan *Customer* Instansi Pengguna.

Lebih lanjut, penelitian ini bisa mengukur seberapa besar kontribusi layanan keamanan dalam mencegah ancaman kehilangan kepercayaan pelanggan. Kepercayaan merupakan elemen kunci hubungan jangka panjang antara layanan layanan dan instansi pengguna. Perspektif komunikasi organisasi, oleh anggota PT. Intan Pramadita menentukan layanan keamanan terhadap pelanggan instansi pengguna.

Dengan demikian, latar belakang penelitian ini bisa mendasari pentingnya menilai secara objektif hubungan antara kualitas layanan keamanan dan tingkat kepuasan *customer* instansi pengguna. Penelitian ini bisa memberikan harapan kontribusi praktis bagi PT. Intan Pramadita Malang dalam meningkatkan kualitas keamanan, serta kontribusi secara teoritis dalam pengembangan literatur ilmu komunikasi terkait layanan jasa keamanan dengan kepuasan pelanggan.

### **1.1.1 Layanan Keamanan Terhadap Kepuasan *Customer* Instansi Pengguna**

Pengaruh layanan keamanan dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan harus memiliki komitmen dalam meningkatkan suatu pelayanan dan jasa dalam perusahaan Intan Pramadita, sehingga pelanggan juga bisa memberikan sistem kenyamanan dan kepuasan anggota keamanan yang efisien dan baik dalam menerima layanan keamanan. Oleh sebab itu, Intan Pramadita mampu memahami hal yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap anggota keamanan yang terhadap pelanggan instansi pengguna.

Perusahaan Intan Pramadita melakukan yang terbaik bagi pelanggan untuk membutuhkan layanan keamanan sebagai kepuasan instansi pengguna. Penting memiliki komunikasi efektif keamanan perusahaan Intan Pramadita adalah bentuk capaian yang terbaik, mengetahui layanan keamanan yang cepat, menjadi kepentingan kepuasan pelanggan yang ingin melayani dengan konsisten untuk menerapkan sistem komunikasi layanan keamanan Intan Pramadita. Layanan keamanan Intan Pramadita bisa memberikan kualitas yang efisien bagi *customer* instansi pengguna. Oleh sebab itu, PT. Intan Pramadita memberikan layanan keamanan yang terbaik untuk kedepannya.

Layanan keamanan PT. Intan Pramadita menentukan kepuasan *customer* instansi pengguna memiliki manajemen waktu dalam pengambilan keputusan dan tindakan bagi anggota keamanan terhadap lingkungan perusahaan Intan Pramadita. Menjadikan proses perusahaan yang baik dan efisiensi waktu bekerja untuk bisa memiliki kepuasan pelanggan, tugas anggota perusahaan Intan Pramadita yang berfokus dalam bidang pekerjaan seperti mengatur administrasi keuangan, mengatur satpam, meningkatkan fasilitas perusahaan Intan Pramadita, hingga menerapkan sistem kerja efektif dan efisiensi waktu bagi layanan keamanan.

### 1.1.2 Fase Peningkatan dan Penurunan Layanan Keamanan (*Outsourcing*)

Perusahaan Intan Pramadita menentukan layanan keamanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan memberikan dampak buruk bagi perusahaan yang mengalami penurunan investasi dan terancam bangkrut PT. Intan Pramadita. Oleh sebab itu, PT. Intan Pramadita memiliki strategi lebih baik dan bisa mempertahankan sistem kualitas keamanan. Direktur perusahaan PT. Intan Pramadita memiliki target waktu untuk mengatur layanan keamanan dari anggota yang memiliki kendala terkait dengan sistem pekerjaan. Dengan kolaborasi antar perusahaan lainnya menjadikan Intan Pramadita yang bisa mengembangkan sistem pekerjaan lebih maju.

Dalam konteks ini, forum interaksi komunikasi perusahaan Intan Pramadita mengadakan pertemuan secara langsung direktur perusahaan, administrasi dan anggota. Mengadakan rapat layanan keamanan (*Outsourcing*) dan pengiriman jasa yang bisa membantu pelanggan sedang kesulitan. Bentuk komunikasi direktur perusahaan oleh seluruh anggota Intan Pramadita tidak bekerja hal keamanan fisik dalam perusahaan, direktur perusahaan selalu mengajak seluruh anggota untuk mengikuti kegiatan mengunjungi tempat wisata Kota Malang.

Layanan keamanan terhadap kepuasan *customer* adalah nilai yang menghubungkan terhadap pelanggan instansi pengguna. Terciptanya layanan keamanan terhadap kepuasan pelanggan bisa memberikan manfaat bagi perusahaan Intan Pramadita, dalam menciptakan layanan efisien dan efektif terhadap kepuasan *customer* oleh layanan keamanan Intan Pramadita.

### 1.1.3 Kinerja Pelayanan Keamanan (*Outsourcing*)

Layanan keamanan terhadap kinerja lingkungan pelanggan instansi pengguna seperti lembaga keuangan dan perusahaan manufaktur transportasi darat. Menurut (Panjaitan & Nurbaiti, 2023, p. 81) Badan Usaha Jasa Pengamanan (BUJP) merupakan layanan yang telah tercipta terhadap Perseroan Terbatas (PT), bergerak bidang penyedia tenaga kerja, pelatihan dan pendidikan keamanan.

No	Nama PT	Man Power	Divisi
1	PT. Yakita Mulia	62	Satpam dan Buruh
2	PT. Kreasi Fauna Indah	9	Satpam dan Buruh
3	PT. Leong Ayam Satu	52	Satpam dan Buruh
4	Primadona	4	Satpam
5	PT. Nova Logistik	4	Satpam
6	PT. Stream	3	Satpam
7	Swalayan U-Mart	3	Satpam
8	Bengkel 26 Mobil	2	Satpam
9	Bengkel Mentari	4	Satpam
10	Hotel Swasana	4	Satpam
11	Hotel Jiyo Inn Bboutique	4	Satpam
12	Hotel Mutiara Hijau	3	Satpam
13	CV. Bangunan Bumi Pertiwi	3	Satpam
14	RS. Mata Prima Vision	3	Satpam
15	Perumahan Labu II	3	Satpam
16	Bengkel Premium Auto Repair	3	Satpam
17	SMK Multi Karya	3	Satpam
18	De Cafè 14	10	Satpam dan Cleaning Service
19	Wiraland Property Group	39	Satpam dan Cleaning Service
20	Perum MU City Martubung	3	Satpam dan Cleaning Service

Gambar 1. Kontrak Kerjasama Layanan Jasa Keamanan Tahun 2022

Sumber 1: Jurnal dari (Panjaitan & Nurbaiti, 2023, p. 83) PT. Bawar Sakti Indonesia, Medan

Adanya kontrak kerja anggota layanan keamanan terhadap instansi pengguna, memiliki tanggung jawab dan konsekuensi anggota keamanan untuk menerima imbalan dari pengguna layanan jasa keamanan dari Badan Usaha Jasa Pengamanan (BUJP), telah menugaskan karyawan keamanan dalam memiliki kewajiban untuk bekerja sebagai pelayanan jasa keamanan yang berkualitas bagi perusahaan layanan jasa.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh layanan keamanan oleh PT. Intan Pramadita Malang terhadap kepuasan *Customer* Instansi Pengguna?
2. Berapa besar pengaruh layanan keamanan dalam mencegah ancaman kehilangan kepercayaan terhadap kepuasan *Customer* Instansi Pengguna?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam pengaruh layanan keamanan oleh PT. Intan Pramadita Malang terhadap kepuasan *Customer* instansi pengguna bertujuan untuk memberikan strategi yang baik dalam mencegah adanya kehilangan kepercayaan dalam memberikan nilai kepuasan *customer* yang lebih baik kedepannya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini bisa memberikan nilai kepuasan *customer* untuk mengetahui sistem pelayanan jasa yang lebih baik dalam menentukan tingkat kepuasan *customer* dengan melayani penerimaan jasa yang telah dilakukan oleh anggota Intan Pramadita terhadap masyarakat Kota Malang.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini bisa diharapkan dapat memberikan sebuah manfaat dalam berbagai pihak yang membutuhkan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui layanan keamanan dalam mencegah ancaman lingkungan terhadap kepuasan *customer* kedepannya.
- b. Dengan perusahaan Intan Pramadita ini bisa diharapkan dapat memberikan suatu kinerja pelayanan yang baik dan efisien terkait layanan keamanan bagi karyawan dalam menjalani pekerjaan pelayanan yang efektif terhadap kepuasan *customer* kedepannya.