

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TENAGA
SATUAN PENGAMANAN PT SIGAP PRIMA ASTREA
MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV
2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN Error! Bookmark not defined.	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
BIODATA MAHASISWA	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Fokus dan Subfokus Penelitian	3
1.3.1 Fokus Penelitian	3
1.3.2 Sub fokus Penelitian	3
1.4 Perumusan Masalah	3
1.5 Tujuan dan Manfaat	3
1.5.1 Tujuan	3
1.5.2 Manfaat	3
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	5
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	8
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2 Pendekatan Penelitian	15

3.3 Data dan Sumber Data.....	16
3.5 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	17
3.6 Prosedur Analisa Data	18
3.7 Pemeriksaan Keabsahan Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 GAMBARAN PERUSAHAAN PT SIGAP PRIMA ASTREA.....	22
4.2 SEJARAH PERUSAHAAN	22
4.3 VISI & MISI.....	22
4.4 BIDANG USAHA.....	23
4.5 SUMBER DAYA PERUSAHAAN.....	24
4.6 ORGANISASI PERUSAHAAN.....	25
4.7 URAIAN KERJA.....	25
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN	30
5.1 Temuan Penelitian	30
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian.....	36
5.2.1 Sub fokus Kualitas Pelayanan dibagian pengamanan.....	36
5.2.2 Sub fokus Sikap Pelayanan Karyawan.....	38
5.3 Implementasi Penelitian	39
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan sangat penting dalam memahami dinamika dan tantangan yang dihadapi oleh berbagai sektor, terutama dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memuaskan kebutuhan masyarakat tetapi juga mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan konsumen. Dalam konteks modern, dimana persaingan dan harapan masyarakat terus meningkat, analisis kualitas pelayanan menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga memiliki implikasi yang signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Dalam era digital, di mana teknologi dan inovasi terus berkembang, pelayanan yang berkualitas tidak hanya tentang proses yang efisien tetapi juga tentang pengalaman yang personal dan berkesan. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif untuk menganalisisnya.

PT. Sigap Prima Astrea, anak perusahaan Astra Internasional, adalah Badan usaha jasa pengamanan keamanan (BUJP). Tenaga kerja kesatuan, sistem dan perangkat keamanan, konsultasi keamanan web, dan lembaga pelatihan dasar satuan keamanan adalah semua produk yang ditawarkan oleh perusahaan ini. PT. Sigap Prima Astrea beroperasi di lebih dari 120 kota di Indonesia, di PT. Sigap Prima Astrea Manado, yang berdiri sejak tahun 2002. Perusahaan ini memiliki 76 penjaga keamanan atau penjaga keamanan Security guard (Sg) dan 18 perusahaan

Site yang menggunakan jasanya. PT. Sigap Prima Astrea Manado melakukan penilaian kinerja karyawan setiap tahun. Penilaian ini terdiri dari penilaian atasan, penilaian customer, dan penilaian uji kompetensi. Penilaian ini akan menghasilkan penghargaan atau kompensasi tambahan. Pada PT. Sigap Prima Astrea Manado terdapat masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang didalamnya masih ada para karyawan PT. Sigap Prima Astrea Manado yang kurang memberikan pelayanan yang terbaik khususnya di bidang pengamanan. Masih ada karyawan PT Sigap Prima Astrea Manado yang kurang memberikan senyuman pada saat bertugas menjaga perusahaan yang telah ditetapkan. Kemudian Masih ada karyawan PT Sigap Prima Astrea Manado yang kurang memberikan senyuman pada saat bertugas menjaga perusahaan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merasa terdorong untuk mengangkat sebuah tema penelitian, yaitu **“Analisis Kualitas Pelayanan Tenaga Pengamanan PT. Sigap Prima Astrea Manado”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan oleh penulis Dengan mempertimbangkan latar belakang masalah di atas, kemudian menemukan masalah

sebagai berikut :

1. Masih ada para karyawan PT Sigap Prima Astrea Manado yang kurang memberikan pelayanan yang terbaik khususnya di bidang pengamanan.

2. Masih ada karyawan PT Sigap Prima Astrea Manado yang kurang memberikan senyuman pada saat bertugas menjaga perusahaan yang telah di tetapkan.

1.3 Fokus dan Subfokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka yang menjadi fokus peneltiian adalah Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Sigap Prima Astrea Manado.

1.3.2 Sub fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah masalah yang spesifik pada kualitas pelayanan yang ada di PT. Sigap Prima Astrea Manado yaitu :

1. Kualitas pelayanan di bagian pengamanan
2. Sikap pelayanan karyawan

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, masalah penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Layanan pada PT. Sigap Prima Astrea Manado?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Berdasarkan identifikasi masalah dam rumusan masalah atasnya, kemudian tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada PT,Sigap Prima Astrea Manado.

1.5.2 Manfaat

1. Untuk Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan, pengalaman bagi penulis serta meningkatkan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan pada suatu perusahaan.



2. Untuk pihak akademik

Dapat menjadi bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

3. Bagi Pihak Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan mengenai kualitas pelayanan.

