

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Semesta Multi Sekurindo merupakan Badan Usaha Jasa Pengamanan (BUJP) atau Penyedia Jasa Keamanan di berbagai jenis usaha.

Pengertian Badan Usaha Jasa Pengamanan menurut peraturan kepala kepolisian negara republik Indonesia No. Pol.: 17 Tahun 2006 tentang Pedoman Pembinaan Badan Usaha Jasa Pengamanan pada bab satu ketentuan umum pasal 1 adalah perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga pengamanan, pelatihan atau pendidikan keamanan, kawal uang atau barang berharga, konsultasi keamanan, penerapan peralatan keamanan, dan penyediaan satwa. Pengamanan adalah segala usaha, pekerjaan, dan kegiatan dalam rangka pencegahan, penangkalan, dan penanggulangan juga penegakan hukum terhadap setiap ancaman dan gangguan keamanan.

Pada Bab 2 BUJP pasal 2 disebutkan bahwa penggolongan BUJP meliputi :

- A. Usaha Jasa Konsultasi Keamanan (*Security Consultancy*).
- B. Usaha Jasa Penerapan Peralatan Keamanan (*Security Devices*).
- C. Usaha Jasa Pendidikan dan Latihan Keamanan (*Security Training and Education*).
- D. Usaha Jasa Kawal Angkut Uang dan Barang Berharga (*Valuables Security Transport*).
- E. Usaha Jasa Penyediaan Tenaga Pengamanan (*Guard Services*).
- F. Usaha Jasa Penyediaan Satwa (*K9 Services*).

(Peraturan Kepala Kepolisian Neraga Republik Indonesia,2006)

PT. Semesta Multi Sekurindo atau yang lebih dikenal dengan Keyguards Security bergerak di bidang jasa penyediaan tenaga keamanan di berbagai jenis

bidang usaha di Indonesia. Aspek keamanan merupakan salah satu hal yang terpenting bagi pelaku usaha sehingga kegiatan usaha bisa beroperasi dengan semestinya tanpa adanya gangguan keamanan dari dalam ataupun dari luar perusahaan (PT. Semesta Multi Sekurindo,2018).

PT. Semesta Multi Sekurindo didirikan pada tanggal 17 Januari 2017. yang bertempat di Jl. Karawitan No.97, Turangga, Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Pendirian perusahaan dilandasi dengan keinginan untuk memberikan pelayanan lebih terhadap *customer* yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan bisa tercapai melalui beberapa masalah yang terjadi sebelumnya. Jajaran direksi beserta *staff* PT. Semesta Multi Sekurindo merupakan para profesional yang sebelumnya bekerja di perusahaan sejenis, sehingga segala permasalahan yang diperkirakan akan timbul di lapangan akan segera bisa diantisipasi (PT. Semesta Multi Sekurindo,2018).

PT. Semesta Multi Sekurindo mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

Visi

1. Menjadi jasa pengamanan professional dengan mengutamakan pelayanan prima serta didukung kualitas sumber daya manusia yang bersaing dalam membangun kemitraan.

Misi

1. Selalu meningkatkan kewaspadaan terhadap sistem keamanan yang berkembang disetiap area kerja, menjalankan SOP dan PROTAP sesuai dengan kesepakatan dan bekerja secara professional agar klien fokus ke core bisnisnya.
2. Kerjasama yang saling menguntungkan dengan mitra bisnis dan berkesinambungan.
3. Mensejahterakan karyawan, memberikan nilai lebih dan berkembang bersama.

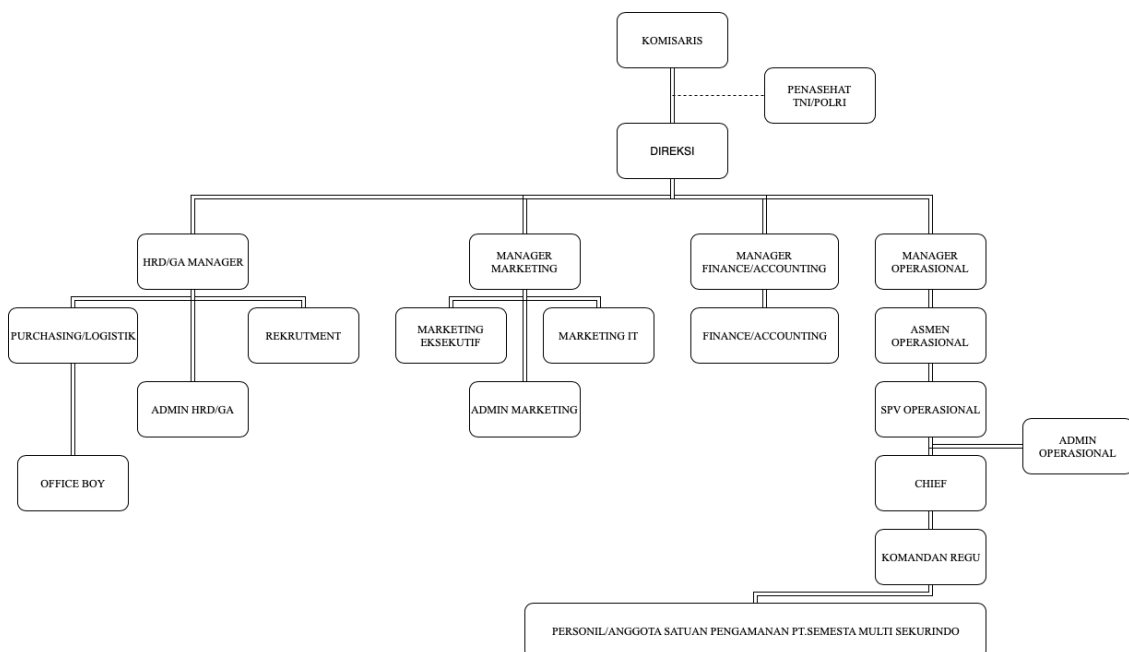
(PT. Semesta Multi Sekurindo,2018)



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber : PT. Semesta Multi Sekurindo, 2018

Walaupun perusahaan baru berdiri 2 tahun, Keyguards Security sudah banyak mendapatkan kontrak pekerjaan dalam menjaga keamanan perusahaan di berbagai daerah di Jawa Barat dan DKI Jakarta, seperti tercantum di tabel 1.1. Hal ini diraih berkat adanya tingkat kepercayaan yang tinggi pengguna perusahaan klien kepada Keyguards Security dalam menjaga perusahaan mereka, disamping juga adanya referensi klien yang sudah menggunakan jasa Keyguards Security sebelumnya (PT. Semesta Multi Sekurindo,2018).



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : PT. Semesta Multi Sekurindo, 2018

Berikut ada beberapa layanan yang diberikan oleh PT. Semesta Multi Sekurindo

- A. *Security Guard*
- B. *Security Consultant*
- C. *Bodyguard*
- D. *Security Event & Management*

Pada penelitian ini cakupan layanan yang dievaluasi adalah bagian security guard dimana definisi dari security guard sendiri adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. Definisi lain menyebut satuan keamanan atau security guard adalah tim atau kelompok yang bertugas mengamankan aset dari tindakan kejahatan atau kerusakan. (PT. Semesta Multi Sekurindo,2018).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini kesetiaan atau loyalitas dari konsumen sulit untuk dijaga mengingat ketatnya persaingan bisnis yang menyebabkan konsumen mudah berpindah dari perusahaan yang satu ke yang lain. Konsumen juga mulai lebih teliti, banyak menuntut, dan pintar dalam pemilihan produk maupun jasa yang disediakan oleh perusahaan, baik dari segi kualitas, harga, dan juga ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen agar keinginan konsumen tersebut dapat tercapai. Bagi perusahaan yang mau berkembang dan berkeinginan maju hal tersebut diaatas merupakan suatu pencapaian akhir melalui proses perbaikan yang terus menerus dilakukan oleh *management* perusahaan sehingga segala masalah yang timbul bukan merupakan “masalah” akan tetapi suatu titik awal dalam memulai proses perbaikan di segala lini.

Salah satu bidang usaha yang saat ini sedang berkembang yaitu banyaknya penggunaan jasa keamanan baik untuk kegunaan perusahaan maupun personal. Jasa keamanan yang secara resmi dितetapkan pada tanggal 30 Desember 1980 ini kebanyakan masih dianggap sebagai pekerjaan yang kurang diminati sementara di

beberapa negara maju jasa keamanan menjadi bagian penting di pemerintah dalam segi keamanan nasional, misalnya saja di Amerika Serikat jasa keamanan digunakan untuk mengawasi aset-aset baik swasta maupun pemerintah, pemerintah negara tersebut memberikan kompensasi lebih besar kepada petugas keamanan yang menjaga gedung pemerintah dibandingkan gedung swasta.

PT. Semesta Multi Sekurindo merupakan perusahaan yang juga bergerak di bidang jasa khususnya jasa keamanan dengan nama Key Guards yang sedang berkembang di Indonesia, tepatnya di Jl. Karawitan No.97, Turangga, Bandung, Jawa Barat. Sesuai dengan definisinya tugas pokok dari satuan pengamanan yang dimunculkan oleh Key Guards Security ialah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan atau tempat kerjanya yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya. Key Guards juga harus dapat melindungi dan mengayomi lingkungan atau tempat kerjanya dari setiap gangguan keamanan, serta menegakan peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerjanya (PT. Semesta Multi Sekurindo,2018).

Seorang konsumen yang loyal dapat menjadi aset yang bernilai bagi suatu perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:138) Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang di sukai di masa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Berdasarkan definisi tersebut loyalitas lebih ditunjukkan kepada suatu perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin, didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Loyalitas dapat disimpulkan sebagai sikap positif terhadap suatu merek dan mempunyai komitmen terhadap merek tersebut untuk meneruskan pembelian di masa yang akan datang.

Namun Loyalitas dari pengguna jasa tersebut tidak akan terjadi bila tidak adanya faktor pendorong yang menyebabkan timbulnya rasa loyalitas dari para pengguna jasa yang salah satu faktor pendorongnya adalah kualitas dari pelayanan suatu perusahaan baik perusahaan barang maupun jasa. Definisi dari kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna

memenuhi harapan konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Tabel 1.1 Data Konsumen Key Guards Security

Nama Perusahaan	Lokasi	Periode
PT. DAHLIA DEWANTARA	BANDUNG	JAN 2017-SEKARANG
PT. DIAN MEGAH INDO PERKASA	CIMAHI	JAN 2017-SEKARANG
PT. GALUNGGUNG JAYA	PURWAKARTA	JAN 2017-DES 2017
PT. AMBER HASYA	BANDUNG	JAN 2017-MAR 2018
USU	MEDAN	JAN 2017-JAN 2018
DONAT MADU KAYU AGUNG	BANDUNG	JAN 2017-SEKARANG
NEW ARMADA	MAGELANG	JAN 2017-JAN 2018
MALL ARTOS	MAGELANG	JAN 2017-JAN 2018
PT.MUTAQADDIMAH TIGA UTAMA	JAKARTA	FEB 2017-SEKARANG
PT.KAYANA JAYA SRI	SUMEDANG	FEB 2017-SEKARANG
CV.RIDHWANA	JAKARTA	FEB 2017-SEKARANG
PT.PARKLAND WORLD INDONESIA	JAKARTA	FEB 2017-SEKARANG
PT.DWIPANTURA TRANS CONSULT	JAKARTA	FEB 2017-FEB 2018
PT.TERMINAL BATUBARA INDAH	NTT	FEB 2017-FEB 2018
PT.MENARA ARMADA PRATAMA	NTT	FEB 2017-FEB 2018
PT.ALGA SUMBA TIMUR LESTARI	NTT	FEB 2017-FEB 2018
DINAS PANGAN DAN PERTANIAN	BANDUNG	FEB 2017-FEB 2018
PERUMAHAN P&K JABAR	BANDUNG	FEB 2017-SEKARANG
PT.CIPTA SANDANG SENTOSA	BANDUNG	MAR 2017-SEKARANG
PT.KARISMA ABADI SENTOSA	BANDUNG	MAR 2017-SEKARANG
PT.IDOLA SELARAS ABADI	BANDUNG	MAR 2017-SEKARANG
MULBERRY HILLS MARIBAYA	LEMBANG	APR 2017-SEKARANG
PT.SYARIEF MAJU KARYA	MEDAN	APR 2017-SEKARANG
GENAR HOTEL & RESTO	MEDAN	APR 2017-SEKARANG
MAKA GALERRY	BANDUNG	MEI 2017-SEKARANG

Nama Perusahaan	Lokasi	Periode
PT.ABIMANYU SEKAR NUSANTARA	PURWAKARTA	MEI 2017-SEKARANG
TATAN SUTANTO(KANTOR NOTARIS)	CIMAHI	JUN 2017-SEKARANG
KANTOR DPC PERADI	BANDUNG	JUL 2017-SEKARANG
PT.DAHLIA	BEKASI	JUL 2017-SEKARANG
PT.DABORA MAJU BERSAMA	SUBANG	AGS 2017-SEKARANG
PT.SENI BUDAYA SEJAHTERA	BANDUNG	SEP 2017-SEKARANG
JINGGA	BANDUNG	SEP 2017-SEKARANG
BIR CORP	BANDUNG	SEP 2017-SEKARANG
LAW FIRM OFFICE NICHOLAS	BANDUNG	OKT 2017-SEKARANG
COFFE&RESTO MALABAR	BANDUNG	OKT 2017-SEKARANG
THAI PALACE (FESTIVAL CITYLINKZ MALL)	BANDUNG	NOV 2017-SEKARANG
THAI PALACE (ISTANA PLAZA MALL)	BANDUNG	NOV 2017-SEKARANG
THAI PALACE (DAGO)	BANDUNG	DES 2017-SEKARANG

Sumber : PT. Semesta Multi Sekurindo, 2018

Dapat dihitung *customer churn rate* yang diperoleh oleh PT. Semesta Multi Sekurindo yang dimulai pada saat perusahaan mulai beroperasi tahun 2017 sampai dengan akhir 2017 dengan raihan 38 pelanggan dan pada masa tersebut diatas ada 10 perusahaan yang putus kontrak, maka perhitungan yang didapat sebagai berikut

$$\text{Customer Churn Rate} = (\text{Customers beginning of year} - \text{Customers end of year}) / \text{Customers beginning of year}$$

$$= \frac{38 - 28}{38}$$

$$\text{Customer Churn Rate} = 26,315\%$$

Hasil perhitungan *churn rate* diatas sebesar 26,315% adalah *unacceptable* atau tidak baik, “*an acceptable churn rate reference would be around 3-5% monthly, but you really should target zero or negative churn. Another good reference would be < 10% annually for more healthy business*” (SAAS Metrics,

2019) dari beberapa sumber yang telah peneliti baca *churn rate* yang baik untuk perusahaan adalah *churn zero* atau *negative churn rate* yang akan menimbulkan *net gain customer* bagi perusahaan. Lincoln Murphy (2019) menyatakan “*an acceptable churn rate is in the 5 – 7% range ANNUALLY, depending upon whether you measure customers or revenue.*”. Brock Benefiel (2016) “*Negative churn, also known as account expansion, occurs when the new revenue you are earning from current customers (whether it comes from upsells or cross-sells) exceed the revenue you are losing from customers that cancel their subscriptions.*”. Beberapa jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan atau pengguna jasa diantaranya membahas tentang loyalitas pelanggan atau pengguna jasa yang secara tidak langsung berkaitan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Hilan Ardianta Putra (2017), menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen selain itu terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Delgado dan Munuera (2001) mengemukakan bahwa Ketika konsumen menerima kualitas pelayanan yang lebih baik dari uang yang dikeluarkannya, mereka percaya menerima nilai yang baik (*good value*), hal ini akan meningkatkan loyalitasnya kepada penyedia jasa. Penelitian lain oleh Keaveney dalam Tjiptono (2002) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat konsumen untuk tetap dengan perusahaan itu.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Sekuriti di PT. Semesta Multi Sekurindo (Keyguards Security)”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pada kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna jasa (*Customer Satisfaction*) pada PT. Semesta Multi Sekurindo ?
2. Apakah terdapat pengaruh pada kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap loyalitas pengguna jasa (*User Loyalty*) pada PT. Semesta Multi Sekurindo ?
3. Apakah terdapat pengaruh pada kepuasan pengguna jasa (*Customer Satisfaction*) terhadap loyalitas pengguna jasa (*User Loyalty*) pada PT. Semesta Multi Sekurindo ?
4. Apakah terdapat pengaruh pada kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap loyalitas pengguna jasa (*User Loyalty*) melalui kepuasan pengguna jasa (*Customer Satisfaction*) pada PT. Semesta Multi Sekurindo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian pada poin 1.3 maka tujuan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna jasa (*Customer Satisfaction*) di PT. Semesta Multi Sekurindo.
2. Untuk mengukur pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap loyalitas pengguna jasa (*User Loyalty*) di PT. Semesta Multi Sekurindo.
3. Untuk mengukur pengaruh kepuasan pengguna jasa (*Customer Satisfaction*) terhadap loyalitas pengguna jasa (*User Loyalty*) di PT. Semesta Multi Sekurindo.
4. Untuk mengukur pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap loyalitas pengguna jasa (*User Loyalty*) melalui kepuasan pengguna jasa (*Customer Satisfaction*) di PT. Semesta Multi Sekurindo.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian diharapkan mendapatkan manfaat diantaranya kegunaan teoritis dan kegunaan praktis :

1.5.1 Aspek Akademis

1. Memberi kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan sehingga dapat memperkuat teori-teori tentang kualitas layanan (*Service Quality*).
2. Menambah referensi dan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya baik secara teoritis maupun praktis.

1.5.2 Aspek Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen perusahaan untuk menilai kualitas layanan yang telah diberikan perusahaan kepada konsumen, hal ini untuk mengukur besaran tingkat kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian ini bisa dijadikan dasar dalam mengambil keputusan para manajer untuk memperbaiki kualitas layanan apabila ditemukan kekurangan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan studi pada pelanggan di PT. Semesta Multi Sekurindo (Key Guards Security)

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Dengan sistematika sebagai berikut:

A. BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, latar belakang

penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori-teori terkait penelitian dan penelitian terhadap kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Pada ini berisi tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan realibilitas, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

D. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang karakteristik responden, hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian.

E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.