

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA PADA
PT PENGAMANAN ANAK BANGSA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**TRI ROSSA
NPM 062330601259**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2026

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA
PADA PT PENGAMANAN ANAK BANGSA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**TRI ROSSA
NPM 062330601259**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Yesita Astarina, S.E., M.Si.
NIP 199008232022032008**

**Palembang, 24 Juli 2026
Pembimbing II,**

**Sari Bayurini Samudra, S.Sn., M.M.
NIP 198212022024212008**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis**

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Rossa

NPM : 062330601259

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Analisis Strategi Pelayanan Prima pada PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Tri Rossa

NPM 062330601259

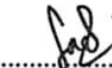
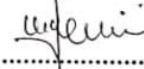
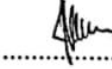
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tri Rossa
NPM : 062330601259
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Strategi Pelayanan Prima pada PT
Pengamanan Anak Bangsa Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Sari Bayurini Samudra, S.Sn., M.M. Ketua Penguji		27 Juli 2026
2.	Titi Andriyani, S.E., M.Si Anggota Penguji		27 Juli 2026
3.	Yoga Aji Nugraha, M.Si Anggota Penguji		4 Agustus 2026
4.	Doeslochal Djumrianti, S.E., MIS, Ph.D Anggota Penguji		27 Juli 2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : *“Fa inna ma’al - ‘usri yusra, Inna ma’al – ‘usri yusra”*

“Setiap kesulitan pasti ada kemudahan” **(Qs. Al-Insyirah 94:5-6)**

"Untuk setiap doa yang dipanjatkan orang tua, semoga keberhasilan ini menjadi salah satu jawabannya." **(Penulis)**

Kupersembahkan Kepada:

- Kedua orang tua tercinta
- Saudara-saudara ku
- Sahabat dan teman-teman
seperjuangan
- PT Pengamanan Anak
Bangsa Palembang
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Akhir yang berjudul "Analisis Strategi Pelayanan Prima pada PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang" dapat diselesaikan dengan baik. Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang dalam memberikan pelayanan kepada klien. Melalui penelitian ini, penulis berusaha memperoleh gambaran mengenai kondisi pelayanan perusahaan serta strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan klien. Laporan Akhir ini terdiri atas lima bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Palembang, Juni 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.A.B., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.A.B., CFA, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Yesita Astarina, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Sari Bayurini Samudra, S.Sn., M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan perusahaan tempat penulis melaksanakan penelitian yang telah memberikan bantuan dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan ini.
8. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan pelayanan selama masa perkuliahan.
9. Superhero dan panutanku, Ayahanda tercinta Saedi. Terima kasih atas segala perjuangan, kerja keras, doa, dan kasih sayang yang selalu diberikan. Berkat pengorbanan Ayah, penulis dapat sampai pada tahap ini. Semoga Ayah

selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan umur yang panjang.

10. Pintu surgaku, Mamak tercinta Rohani. Terima kasih atas doa, cinta, perhatian, dan dukungan yang tidak pernah putus kepada penulis. Kehadiran dan kasih sayang Mamak menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkah penulis. Semoga Mamak selalu sehat dan bahagia.
11. Kepada saudara-saudaraku tercinta, Yuk Eva, Kiyai Alif, Ayuk Sukma, adik Darmawan, dan Zahra. Terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, serta kebersamaan yang selalu diberikan. Semoga kasih sayang dan hubungan baik di antara kita selalu terjaga.
12. Kepada ponakan tersayang, Alvaro dan Zahwa, terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan dan semangat bagi penulis. Canda tawa, keceriaan, dan kasih sayang yang kalian berikan menjadi penghibur di tengah kesibukan penyusunan Laporan Akhir ini. Semoga Alvaro dan Zahwa tumbuh menjadi anak yang sehat, cerdas, berbakti kepada orang tua, serta meraih cita-cita yang diimpikan.
13. Kepada teman-teman seperjuangan kelas 6NC, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta pengalaman yang telah kita lalui bersama selama masa perkuliahan. Terima kasih atas semangat, kerja sama, dan kenangan yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Semoga kita semua diberikan kesuksesan dan dapat meraih cita-cita yang diimpikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Bisnis.

Palembang,2026

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan prima pada PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Operational Manager, *Manager Administration and Human Resources* (ADM/HR), Staf Administrasi, dan Petugas Security PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, interpretasi data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang telah menerapkan pelayanan prima dengan cukup baik. Pada dimensi *reliability*, perusahaan telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), briefing rutin, serta pengawasan kerja untuk menjaga konsistensi pelayanan. Pada dimensi *responsiveness*, petugas mampu memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan dan permasalahan klien. Pada dimensi *assurance*, perusahaan memberikan jaminan pelayanan melalui pelatihan, pembinaan, dan peningkatan kompetensi petugas keamanan. Pada dimensi *empathy*, perusahaan membangun komunikasi yang baik serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan klien. Sementara itu, pada dimensi *tangible*, perusahaan menyediakan fasilitas pendukung operasional yang memadai serta menjaga penampilan petugas agar tetap rapi dan profesional. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima pada PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan klien. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan pelayanan secara berkelanjutan guna mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pengguna jasa.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Kepuasan Klien, PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of excellent service at PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles. This study employed a qualitative research method with data collection techniques consisting of interviews, observations, and documentation. The informants involved in this study were the Operational Manager, Administration and Human Resources (ADM/HR) Manager, Administrative Staff, and Security Personnel of PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, which includes data collection, data reduction, data display, data interpretation, conclusion drawing, and verification. The results indicate that PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang has implemented excellent service effectively. In terms of reliability, the company has established Standard Operating Procedures (SOPs), routine briefings, and regular supervision to maintain service consistency. Regarding responsiveness, security personnel are able to respond promptly to client needs and problems. In the assurance dimension, the company provides service guarantees through training programs, employee development, and competency improvement. In terms of empathy, the company maintains good communication and pays attention to client needs. Meanwhile, in the tangible dimension, the company provides adequate operational facilities and ensures that security personnel maintain a neat and professional appearance. Based on the findings, it can be concluded that the implementation of excellent service at PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang has been carried out effectively and contributes to improving service quality and client satisfaction. Therefore, the company is expected to continuously evaluate and enhance its service quality in order to maintain client trust and loyalty.

Keywords: *Excellent Service, Service Quality, SERVQUAL, Client Satisfaction, PT Pengamanan Anak Bangsa Palembang.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pelayanan Prima	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	7
2.1.2 Tujuan Pelayanan Prima	8
2.1.3 Manfaat Pelayanan Prima	8
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	9
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.3.1 <i>Reliability</i> (Keandalan)	10
2.3.2 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	10
2.3.3 <i>Assurance</i> (Jaminan)	10

2.3.4 <i>Empathy</i> (Empati)	11
2.3.5 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	11
2.4 Strategi Pelayanan Prima.....	11
2.5 Kepuasan Klien	12
BAB III METODE LAPORAN AKHIR	15
3.1 Profil Perusahaan/Lembaga.....	15
3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	15
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	16
3.2 Metode Laporan Akhir	20
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir.....	20
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.2.4 Key Informant	22
3.2.5 Pengolahan Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil.....	30
4.1.1 <i>Reliability</i> (Keandalan)	31
4.1.2 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	34
4.1.3 <i>Assurance</i> (Jaminan)	35
4.1.4 <i>Empathy</i> (Empati)	37
4.1.5 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	38
4.2 Pembahasan	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pengguna Jasa	19
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Hasil Reduksi Data Penelitian	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PAB	16
Gambar 4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	32
Gambar 4.2 <i>Briefing</i> Petugas	34
Gambar 4.3 Kasih Arahkan Untuk Patroli.....	35
Gambar 4.4 Pelatihan dan Pembinaan Petugas Security.....	36
Gambar 4.5 Pelayanan Petuga kepada Klien & Pengunjung.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
- Lampiran 5. Lembar Kesepakatan Pembimbing II
- Lampiran 6. Lembar Bimbingan Laporan Pembimbing I
- Lampiran 7. Lembar Bimbingan Laporan Pembimbing II
- Lampiran 8. Lembar Rekomendasi Manual
- Lampiran 9. Lembar Rekomendasi Sisak
- Lampiran 10. Lembar Kunjungan Ke PT
- Lampiran 11. Lembar Revisi
- Lampiran 12. Lembar Pelaksanaan Revisi
- Lampiran 13. Lembar Hasil Wawancara
- Lampiran 14. Dokumentasi