

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah cara organisasi mengelola sistem keamanan dan menjalankan aktivitas operasionalnya. Dalam konteks Industri 4.0, teknologi seperti Internet of Things (IoT), Artificial Intelligence (AI), dan cloud computing dimanfaatkan sebagai fondasi dalam membangun sistem keamanan digital yang terintegrasi (Alviani et al., 2024). Sistem IoT yang terhubung secara terpadu mampu meningkatkan efisiensi operasional organisasi dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan manusia (Anam et al., 2024).

Sistem keamanan berbasis IoT yang terintegrasi dengan sistem informasi organisasi terbukti memberikan dampak positif terhadap kinerja operasional perusahaan secara menyeluruh (Nugroho et al., 2024). Integrasi sistem informasi yang matang mampu mendorong peningkatan efektivitas dan produktivitas organisasi secara berkelanjutan. Berdasarkan kondisi tersebut, perusahaan jasa pengamanan memiliki kebutuhan untuk mengadopsi sistem digital terpadu guna meningkatkan daya saing dan kualitas layanan keamanan kepada klien (Devi et al., 2025).

Indonesia juga menghadapi tantangan dalam aspek keamanan siber dan pengelolaan sumber daya manusia pada sektor pertahanan dan jasa keamanan. Berbagai kajian menunjukkan bahwa penguatan sistem keamanan digital,

peningkatan kapasitas SDM, serta integrasi kebijakan lintas lembaga menjadi bagian penting dalam membangun ketahanan nasional di era digital (Galang, 2025).

Digital Field Reporting (DFR) yang diintegrasikan dengan *Information Security Management System* (ISMS) terbukti mampu memperkuat tata kelola keamanan informasi organisasi secara signifikan (Firmansyah et al., 2025). Berikut disajikan struktur sistem keamanan digital untuk memberikan gambaran mengenai mekanisme kerja sistem tersebut.



Gambar 1.1
Struktur sistem keamanan digital terintegrasi di organisasi modern.

<https://gabkotech.com> (diakses April 2026)

Gambar 1.1 menggambarkan bagaimana berbagai komponen keamanan, mulai dari perangkat pemantauan lapangan hingga pusat kendali, saling terhubung dalam satu sistem terintegrasi yang berbasis teknologi informasi. Struktur ini menjadi rujukan penting dalam memahami bagaimana perusahaan jasa pengamanan dapat memanfaatkan teknologi digital untuk memperkuat pengawasan dan pengendalian operasional mereka. Implementasi sistem manajemen sumber daya manusia berbasis digital atau *Human Resource Management Information*

System (HRMIS) dalam kerangka transformasi digital perusahaan memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan efisiensi operasional (Supriyadi, 2024).

PT Garda Utama Nasional mengambil langkah strategis dengan mengembangkan Aplikasi GUN *Security* sebagai sebuah solusi digital yang terintegrasi, dirancang untuk mendukung pengelolaan dan pengawasan operasional personel satpam di lapangan secara lebih terstruktur, efisien, dan akuntabel. Aplikasi GUN *Security* dikembangkan sebagai sebuah platform manajemen lapangan berbasis digital yang menyatukan berbagai fungsi operasional satpam ke dalam satu ekosistem yang terintegrasi.

Platform ini dilengkapi dengan sejumlah fitur unggulan, di antaranya fitur pelaporan kondisi lapangan secara langsung (*field report*), penanganan pengaduan dari pihak klien (*complaint report*), pendokumentasian kegiatan dalam bentuk foto dan catatan kejadian, serta sistem pencatatan kehadiran berbasis lokasi geografis yang dirancang untuk mencegah segala bentuk manipulasi data. berikut tampilan aplikasi GUN *Security*.



Gambar 1.2
Tampilan antarmuka aplikasi GUN *Security*.

Sumber: Google Play Store, aplikasi GUN SECURITY (diakses April 2026)

Gambar 1.2 memberikan gambaran visual mengenai antarmuka Aplikasi GUN Security yang digunakan oleh personel satpam dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari. Melalui antarmuka tersebut, personel dapat mengakses berbagai fitur seperti pelaporan lapangan, pencatatan kehadiran, dan penanganan pengaduan klien secara terpadu. Kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi GUN *Security* menjadi bagian penting dalam ekosistem sistem digital PT Garda Utama Nasional.

Implementasi *Human Resource Information System* (HRIS) yang diintegrasikan dengan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan secara positif dan signifikan pada industri pertahanan dan keamanan (Handra et al., 2023). Penggunaan aplikasi digital sebagai pengganti sistem pelaporan manual juga terbukti mampu mempercepat

proses rekapitulasi data operasional satpam serta meminimalkan risiko kehilangan dan pemalsuan data lapangan (Salsabila et al., 2025).

Berdasarkan berbagai fungsi dan kapabilitas yang dimiliki, Aplikasi GUN Security memiliki potensi besar untuk mendukung keberlangsungan operasional PT Garda Utama Nasional secara menyeluruh. Gambaran awal mengenai implementasi Aplikasi GUN Security di PT Garda Utama Nasional dapat dilihat melalui hasil prasurvei yang disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1
Tabel Rekapitulasi Hasil Prasurvei

No	Pernyataan	Varia- bel	Rata- rata	Jawaban ≤ 3
1	Kemudahan akses informasi kerja	X1	4,1	6,90%
2	Sistem digital mengurangi kesalahan laporan	X1	4,1	3,40%
3	Sistem digital membantu tugas lapangan	X1	4,41	6,90%
4	Aplikasi jarang mengalami error	X2	3,59	48,30%
5	Aplikasi dapat dibuka dengan cepat	X2	4,07	20,70%
6	Data pada aplikasi benar dan terpercaya	X2	4,34	0,00%
7	Aplikasi mudah digunakan	X2	4,9	3,40%
8	Aplikasi dapat digunakan kapan saja	X2	4,14	6,90%
9	Jarang mengalami kehilangan data	X2	3,69	34,50%
10	Patroli dan penjagaan sesuai jadwal	Z	4,21	6,90%
11	Cepat merespons insiden melalui ap- likasi	Z	4,41	0,00%
12	Pekerjaan menjadi lebih cepat dan mu- dah	Z	4,48	0,00%
13	Koordinasi kerja lebih baik melalui ap- likasi	Z	4,28	0,00%
14	Jarang salah membuat laporan	Y	4	3,40%
15	Bekerja sesuai SOP	Y	4,9	0,00%
	Rata-rata X1		4,21	
	Rata-rata X2		4,12	
	Rata-rata Z		4,35	
	Rata-rata Y		4,45	

Sumber: Data prasurvei, 2026

Tabel 1.1 menunjukkan Sebelum penelitian dilaksanakan secara penuh, peneliti terlebih dahulu melakukan prasurvei kepada personel satpam PT Garda Utama Nasional yang tersebar di beberapa lokasi penugasan, yaitu Office Bandung, Blibli Bandung, Superindo, Bank Bumi Artha, Bank Maspion, dan lokasi lainnya. Prasurvei dilaksanakan pada periode 28 April hingga 7 Mei 2026 Prasurvei dilaksanakan menggunakan instrumen kuesioner yang mencakup empat variabel penelitian, yaitu Integrasi Sistem Digital (X1), Keandalan Aplikasi GUN *Security* (X2), Efektivitas Kerja (Z) sebagai variabel intervening, dan Kinerja Operasional Satpam (Y). Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1 sampai 5, di mana skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan skor 5 menunjukkan sangat setuju. Skala tersebut digunakan untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

Berdasarkan hasil prasurvei yang dilakukan terhadap 29 personel satpam PT Garda Utama Nasional, diketahui bahwa variabel Integrasi Sistem Digital (X1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,21 yang termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem digital yang diterapkan perusahaan telah membantu personel dalam memperoleh informasi pekerjaan, mengurangi kesalahan pelaporan, serta mendukung pelaksanaan tugas di lapangan. Variabel Keandalan Aplikasi GUN *Security* (X2) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 yang juga termasuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi yang digunakan telah mampu mendukung aktivitas operasional personel satpam dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Variabel Efektivitas Kerja (Z) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,35 dengan kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa personel satpam mampu melaksanakan tugas, merespons kejadian, serta berkoordinasi dengan cukup efektif dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan. Adapun variabel Kinerja Operasional Satpam (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,45 yang termasuk kategori sangat baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan tugas operasional satpam secara umum telah berjalan sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan perusahaan.

Meskipun demikian, hasil prasurevei juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Pada variabel Keandalan Aplikasi GUN Security, indikator aplikasi jarang mengalami error memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,59 dengan persentase jawaban ≤ 3 sebesar 48,30%. Selain itu, indikator jarang mengalami kehilangan data memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,69 dengan persentase jawaban ≤ 3 sebesar 34,50%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kendala terkait stabilitas dan keandalan aplikasi yang digunakan dalam mendukung aktivitas operasional satpam.

Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas kerja personel dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Apabila aplikasi yang digunakan mengalami gangguan, proses pelaporan, koordinasi, dan akses informasi dapat menjadi kurang optimal sehingga berdampak pada pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Oleh karena itu, efektivitas kerja diduga memiliki peran penting dalam menjembatani pengaruh integrasi sistem digital dan keandalan aplikasi terhadap kinerja operasional satpam.

Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh Integrasi Sistem Digital dan Keandalan Aplikasi GUN Security terhadap Kinerja Operasional Satpam melalui Efektivitas Kerja di PT Garda Utama Nasional.

Berdasarkan hasil prasurvei tersebut, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan utama yang dihadapi personel satpam PT Garda Utama Nasional berkaitan erat dengan aspek keandalan aplikasi *Gun Security*, khususnya pada dimensi stabilitas sistem dan keamanan data. Kondisi aplikasi yang masih sering mengalami error dan potensi kehilangan data menjadi indikasi bahwa keandalan aplikasi *Gun Security* belum sepenuhnya optimal, yang berpotensi menghambat kinerja operasional personel di lapangan. Temuan prasurvei ini memperkuat urgensi penelitian mengenai pengaruh integrasi sistem digital dan keandalan aplikasi *Gun Security* terhadap kinerja operasional satpam di PT Garda Utama Nasional.

Keamanan sistem informasi yang terintegrasi dengan baik merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan kinerja operasional yang andal, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan (Nugroho et al., 2024). Transformasi digital dalam bidang pemantauan keamanan saat ini tidak lagi dipandang sebagai keunggulan teknologi semata, tetapi telah berkembang menjadi kebutuhan strategis bagi perusahaan jasa pengamanan dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing perusahaan.

Platform berbasis *Internet of Things* (IoT) yang terintegrasi memungkinkan aliran data antara unit lapangan dan kantor pusat berlangsung secara lebih cepat dan berkelanjutan, sehingga hambatan berupa silo information dapat diminimalkan

(Anam et al., 2024). Integrasi sistem informasi yang komprehensif juga terbukti berkorelasi positif terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan (Devi et al., 2025). Berdasarkan kondisi tersebut, Aplikasi GUN *Security* memiliki potensi untuk mendukung efektivitas koordinasi dan pertukaran informasi operasional di PT Garda Utama Nasional.

Integrasi antara *Digital Field Reporting* (DFR) dan *Information Security Management System* (ISMS) terbukti mampu meningkatkan kemampuan deteksi dini terhadap ancaman keamanan informasi serta memperkuat tata kelola risiko siber organisasi (Firmansyah et al., 2025). Selain itu, penerapan sistem manajemen sumber daya manusia digital yang aman atau secure HRMIS turut membantu meminimalkan risiko kebocoran data karyawan dan data klien yang bersifat sensitif.

Integritas aplikasi digital yang mencakup aspek keamanan, akurasi, dan konsistensi data terbukti berpengaruh terhadap kinerja organisasi yang menggunakannya (Awaluddin, 2024). Oleh karena itu, pengelolaan risiko siber pada Aplikasi GUN *Security* perlu menjadi perhatian penting dalam mengevaluasi kualitas dan keandalan sistem secara menyeluruh.

Meskipun digitalisasi memberikan berbagai manfaat, implementasinya di negara berkembang seperti Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala. Kesenjangan infrastruktur digital antarwilayah, keterbatasan akses internet, dan kurangnya dukungan perangkat keras menjadi faktor yang dapat memengaruhi efektivitas penerapan sistem keamanan digital di lapangan.

Integrasi sistem komunikasi digital dalam organisasi sering kali terhambat oleh kondisi infrastruktur yang belum memadai serta keterbatasan dukungan teknis

di tingkat operasional (Soelistyowati et al., 2025). Kesenjangan kesiapan digital antara unit pusat dan unit lapangan juga berpotensi menimbulkan perbedaan kualitas data operasional yang dikumpulkan (Nugroho et al., 2020). Oleh sebab itu, kesiapan infrastruktur menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem digital di lingkungan perusahaan (Supriyadi, 2024).

Hambatan implementasi sistem digital tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor perilaku individu dan budaya organisasi. Penolakan terhadap perubahan sistem kerja atau *resistance to change* menjadi salah satu tantangan yang dapat menghambat proses adopsi teknologi di lingkungan kerja.

Resistensi terhadap integrasi sistem digital terbukti memengaruhi efektivitas manajemen perubahan organisasi dan tingkat pemanfaatan sistem yang telah diterapkan (Soelistyowati et al., 2025). Peralihan dari sistem manual menuju aplikasi digital pada personel satpam memerlukan pendampingan dan pelatihan yang berkelanjutan agar proses adaptasi dapat berjalan secara optimal (Salsabila & Evanthy, 2025). Program pelatihan yang terstruktur juga menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi terhadap peningkatan kinerja pegawai (Supriyadi & Rukhviyanti, 2025).

Keandalan (*reliability*) aplikasi tidak hanya dilihat dari kemampuan fungsionalnya, tetapi juga mencakup stabilitas sistem, konsistensi respons, dan kemudahan penggunaan antarmuka. Pemetaan sistematis terhadap literatur reliabilitas aplikasi mobile menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan kepatuhan pengguna dalam

menggunakan aplikasi kerja berbasis perangkat bergerak (Wimalasooriya et al., 2022).

Awaluddin, (2024) membuktikan bahwa integritas aplikasi digital yang berkaitan dengan dimensi keandalan sistem berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Temuan tersebut diperkuat oleh Ishlaahi et al., (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas dan keamanan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas kerja pegawai. Dalam konteks penelitian ini, tingkat keandalan Aplikasi GUN Security menjadi faktor penting yang menentukan kemampuan personel satpam dalam menjalankan tugas lapangan secara konsisten dan akurat.

Efektivitas kerja merupakan tingkat keberhasilan individu atau kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Efektivitas kerja tidak hanya diukur dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari ketepatan sasaran, kualitas hasil kerja, serta kemampuan menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan. Menurut Robbins dan Judge (2020), efektivitas kerja menunjukkan sejauh mana suatu pekerjaan mampu menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan organisasi. Oleh karena itu, efektivitas kerja menjadi indikator penting yang mencerminkan keberhasilan pelaksanaan aktivitas operasional dalam suatu organisasi.

Dalam perusahaan jasa pengamanan, efektivitas kerja satpam memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan keamanan yang diberikan kepada klien. Satpam dituntut mampu menjalankan tugas pengawasan, patroli, pelaporan kejadian, serta penanganan insiden secara cepat dan tepat. Efektivitas kerja yang tinggi memungkinkan setiap personel melaksanakan

tugas sesuai prosedur, meminimalkan kesalahan operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan keamanan. Sebaliknya, efektivitas kerja yang rendah dapat menyebabkan keterlambatan respons, ketidakakuratan pelaporan, dan menurunnya kualitas pengamanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Perkembangan teknologi digital mendorong organisasi untuk memanfaatkan sistem informasi terintegrasi guna meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Integrasi sistem digital memungkinkan informasi diperoleh secara *real-time*, mempercepat proses komunikasi, serta mempermudah koordinasi antarbagian dalam organisasi. Pada lingkungan kerja satpam, penggunaan aplikasi GUN Security membantu personel memperoleh informasi penugasan, melakukan pelaporan digital, memantau aktivitas patroli, dan berkomunikasi dengan pihak terkait secara lebih cepat dibandingkan sistem manual.

Junaidi et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai melalui peningkatan kecepatan akses informasi, akurasi data, dan kemudahan pelaksanaan pekerjaan. Nawakara (2025) dalam penelitian tentang digitalisasi layanan satpam menemukan bahwa penggunaan aplikasi mobile dan patrol tracking meningkatkan kecepatan respon hingga 40%, laporan patroli lebih akurat, dan klien mendapatkan laporan otomatis tanpa menunggu rekap manual.

Efektivitas kerja yang meningkat pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kinerja operasional. Pegawai yang mampu bekerja secara efektif cenderung lebih produktif, lebih cepat menyelesaikan tugas, dan menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik dibandingkan pegawai dengan tingkat efektivitas yang rendah.

Dalam konteks operasional satpam, efektivitas kerja dapat tercermin melalui ketepatan pelaksanaan patroli, kecepatan respons terhadap kejadian, kualitas pelaporan, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja. Dengan demikian, efektivitas kerja dapat dipandang sebagai mekanisme yang menjembatani pengaruh integrasi sistem digital dan keandalan aplikasi GUN Security terhadap peningkatan kinerja operasional satpam di PT Garda Utama Nasional.

PT Garda Utama Nasional merupakan perusahaan jasa pengamanan dengan cakupan operasional yang luas pada berbagai sektor industri, seperti perbankan, ritel, manufaktur, dan properti. Kondisi tersebut menjadikan PT Garda Utama Nasional sebagai objek penelitian yang relevan untuk mengkaji pengaruh penerapan sistem digital terhadap kinerja operasional personel satpam.

Pengukuran kinerja satpam pada perusahaan jasa pengamanan memerlukan pendekatan yang terstruktur dan berbasis data karena tingginya variasi kondisi lapangan yang dihadapi personel keamanan (Nanto et al., 2025). Penerapan sistem informasi administrasi jasa keamanan berbasis web juga terbukti mampu meningkatkan standarisasi pengukuran kinerja pada lingkungan operasional yang tersebar di berbagai lokasi penugasan (Lumbanraja, 2021).

Dengan jumlah personel yang besar dan lokasi penugasan yang tersebar di berbagai wilayah, PT Garda Utama Nasional menghadapi tingkat kompleksitas operasional yang tinggi. Kondisi tersebut menjadikan implementasi Aplikasi GUN Security menarik untuk diteliti, khususnya dalam menilai efektivitas sistem digital terpadu terhadap kinerja operasional satpam.

Aplikasi GUN Security dikembangkan secara internal (custom-built) oleh PT Garda Utama Nasional sesuai kebutuhan operasional perusahaan. Sistem ini mengintegrasikan fungsi *Human Resource Information System* (HRIS), seperti pengelolaan presensi, jadwal kerja, dan data personel, dengan fungsi operasional lapangan seperti pelaporan patroli, dokumentasi insiden, dan komunikasi dengan klien dalam satu platform terpadu.

Implementasi *Human Resource Information System* (HRIS) yang terintegrasi dengan teknologi modern terbukti mampu meningkatkan akurasi data dan kecepatan respons administratif pada industri keamanan (Handra & Sundram, 2023). Selain itu, sistem informasi jasa keamanan yang dirancang khusus sesuai kebutuhan industri (purpose-built) dinilai lebih efektif dibandingkan sistem generik yang memerlukan banyak penyesuaian tambahan (Lumbanraja et al., 2021).

Kajian mengenai integrasi sistem digital terhadap kinerja pegawai sebenarnya telah banyak dilakukan, namun sebagian besar penelitian masih berfokus pada sektor publik, pendidikan, perbankan, dan manufaktur. Sementara itu, sektor jasa pengamanan masih relatif jarang dikaji, padahal karakteristik pekerjaan satpam memiliki dinamika yang berbeda dibandingkan pekerjaan administratif berbasis kantor.

Ishlaahi et al. (2025) serta Nanto dan Evanthy (2025) mulai mengkaji pengaruh sistem informasi dengan kinerja pegawai pada sektor nonpublik, meskipun fokus penelitiannya masih terbatas pada aspek administrasi. Lumbanraja (2021) juga mengakui bahwa penelitiannya memiliki keterbatasan karena dilakukan

pada perusahaan berskala kecil, sehingga diperlukan penelitian lanjutan pada perusahaan yang lebih besar dan kompleks.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji pengaruh integrasi sistem digital dan keandalan Aplikasi GUN *Security* terhadap kinerja operasional personel satpam dengan efektivitas kerja sebagai variabel intervening di PT Garda Utama Nasional. Pendekatan kuantitatif korelasional dipilih karena dinilai mampu mengukur pengaruh langsung antarvariabel X1 dan X2 terhadap Y, serta pengaruh melalui variabel intervening Z secara objektif dan terukur.

Relevansi penggunaan pendekatan kuantitatif diperkuat oleh penelitian Devi et al., (2025) yang menunjukkan bahwa penelitian kuantitatif pada bidang adopsi teknologi digital mampu menghasilkan bukti empiris yang mendukung pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, sistem informasi manajemen terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Supriadi et al., 2025)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik maupun praktis. Pada aspek akademik, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian sistem informasi pada sektor jasa pengamanan. Pada aspek praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen PT Garda Utama Nasional dalam mengembangkan strategi digitalisasi operasional perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, fenomena yang terjadi di lapangan, serta teori dan hasil penelitian sebelumnya. Maka dari itu, peneliti tertarik melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul **“PENGARUH INTEGRASI SISTEM DIGITAL DAN KEANDALAN APLIKASI GUN *SECURITY* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL SATPAM DENGAN EFEKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PT. GARDA UTAMA NASIONAL”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk merumuskan serta menjelaskan permasalahan utama yang menjadi fokus kajian, sehingga dapat mempermudah proses penelitian dan analisis hasil. Penelitian ini menyoroti pengaruh integrasi sistem digital dan keandalan aplikasi GUN *Security* terhadap kinerja operasional satpam di PT Garda Utama Nasional, dengan efektivitas kerja sebagai variabel intervening. Fokus kajian mencakup bagaimana sistem digital terintegrasi mendukung operasional satpam serta sejauh mana keandalan aplikasi memengaruhi efektivitas kerja yang kemudian berdampak pada kinerja operasional. Selain itu, penyusunan identifikasi dan rumusan masalah digunakan untuk memperjelas arah pembahasan penelitian agar sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan sebagaimana diuraikan pada bagian sebelumnya.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan cakupan lingkup permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian merumuskan ke dalam bentuk pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Kinerja Satpam

- a. Kinerja satpam di PT Garda Utama Nasional tergolong cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal pada seluruh indikator kinerja, seperti ketepatan pelaporan, respons terhadap kejadian, dan efisiensi pelaksanaan tugas.
- b. Indikator kinerja yang relatif lemah terlihat pada konsistensi pelaksanaan tugas berbasis sistem digital serta kecepatan dalam pengambilan keputusan di lapangan.
- c. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja satpam belum sepenuhnya maksimal, sehingga perlu dianalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, khususnya yang berkaitan dengan dukungan teknologi digital.

2. Integrasi Sistem Digital

- a. Integrasi sistem digital dalam mendukung operasional satpam telah diterapkan, namun belum sepenuhnya berjalan secara optimal dalam menghubungkan seluruh proses kerja secara terkoordinasi.
- b. Masih terdapat kendala dalam sinkronisasi data, akses sistem, serta pemanfaatan fitur digital secara menyeluruh oleh petugas di lapangan.

- c. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa integrasi sistem digital belum sepenuhnya efektif, sehingga perlu dianalisis keterkaitannya terhadap peningkatan kinerja satpam di PT. Garda Utama Nasional.
3. Keandalan Aplikasi *Gun Security*
- a. Keandalan aplikasi *Gun Security* dalam mendukung aktivitas satpam menunjukkan hasil yang belum konsisten, terutama dalam hal stabilitas sistem dan kemudahan penggunaan.
 - b. Aspek yang paling lemah terlihat pada gangguan teknis seperti error sistem, keterlambatan akses, serta kurangnya keakuratan data yang ditampilkan dalam aplikasi.
 - c. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keandalan aplikasi berpotensi memengaruhi kinerja satpam, sehingga perlu dianalisis pengaruhnya terhadap efektivitas kerja satpam di PT. Garda Utama Nasional.
4. Efektivitas Kerja Satpam (Variabel Z)
- a. Efektivitas kerja satpam di PT Garda Utama Nasional masih bervariasi, di mana beberapa personel mampu bekerja secara optimal sementara lainnya belum mencapai target yang ditetapkan.
 - b. Indikator efektivitas kerja yang perlu ditingkatkan meliputi ketepatan waktu penyelesaian tugas, akurasi dalam pelaporan, serta kemampuan menyesuaikan diri dengan sistem digital yang diterapkan.
 - c. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kerja belum sepenuhnya optimal, sehingga perlu dianalisis apakah efektivitas kerja berperan sebagai variabel intervening yang menjembatani pengaruh

integrasi sistem digital dan keandalan aplikasi GUN Security terhadap kinerja operasional satpam.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, untuk memperjelas arah penelitian dan menyederhanakan permasalahan sesuai dengan judul yang telah di kemukakan, maka rumusan masalah pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis:

1. Bagaimana tingkat Integrasi Sistem Digital di PT Garda Utama Nasional.
2. Bagaimana tingkat Keandalan Aplikasi GUN *Security* di PT Garda Utama Nasional.
3. Bagaimana tingkat Kinerja Operasional Satpam di PT Garda Utama Nasional.
4. Bagaimana tingkat Efektivitas Kerja satpam di PT Garda Utama Nasional.
5. Seberapa besar pengaruh Integrasi Sistem Digital dan Keandalan Aplikasi GUN *Security* terhadap Kinerja Operasional Satpam melalui Efektivitas Kerja di PT Garda Utama Nasional.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah diatas adapun tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui tingkat Kinerja Operasional Satpam di PT Garda Utama Nasional.
2. Mengetahui tingkat Integrasi Sistem Digital di PT Garda Utama Nasional.

3. Mengetahui tingkat Keandalan Aplikasi GUN *Security* di PT Garda Utama Nasional.
4. Mengetahui tingkat Efektivitas Kerja satpam di PT Garda Utama Nasional.
5. Menganalisis besarnya pengaruh Integrasi Sistem Digital dan Keandalan Aplikasi GUN *Security* terhadap Kinerja Operasional Satpam melalui Efektivitas Kerja di PT Garda Utama Nasional.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bukan hanya untuk peneliti saja, tetapi bagi semua pihak yang berpengaruh dengan penelitian ini, juga diharapkan dapat berguna secara teoritis maupun praktis. Adapun yang diharapkan peneliti sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan secara teoritis dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen sistem informasi yang berkaitan dengan pemanfaatan sistem digital dalam mendukung kinerja tenaga pengamanan (satpam).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai pengaruh integrasi sistem digital dan keandalan aplikasi terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa pada konteks organisasi atau industri yang berbeda.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan empiris dalam pengembangan model konseptual yang menghubungkan integrasi sistem digital, keandalan aplikasi, dan kinerja satpam, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis pada penelitian-penelitian berikutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Adapun pihak-pihak yang dapat merasakan kegunaan dari penelitian ini antara lain, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pemahaman penulis mengenai peran integrasi sistem digital dan keandalan aplikasi Gun Security terhadap kinerja satpam di PT. Garda Utama Nasional. Penelitian ini juga memberikan pengalaman bagi penulis dalam menyusun penelitian ilmiah, mengolah dan menganalisis data, serta menarik kesimpulan secara sistematis sebagai bekal akademik maupun profesional di bidang manajemen dan sistem keamanan.

2. Bagi PT. Garda Utama Nasional

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen perusahaan dalam mengevaluasi sejauh mana integrasi sistem digital dan keandalan aplikasi Gun Security telah mendukung kinerja satpam. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan sistem, pengembangan fitur aplikasi, maupun penguatan

infrastruktur teknologi agar operasional keamanan menjadi lebih efektif dan efisien.

3. Bagi Manajemen Operasional dan Divisi Keamanan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan dan penyempurnaan prosedur operasional standar (SOP), pola pengawasan, serta pembagian tugas satpam yang terintegrasi dengan sistem digital dan aplikasi Gun Security. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang program pelatihan yang lebih terarah terkait penggunaan aplikasi dan pemanfaatan sistem digital dalam aktivitas pengamanan sehari-hari.

4. Bagi Satpam di PT. Garda Utama Nasional

Penelitian ini diharapkan membantu satpam memahami pentingnya pemanfaatan sistem digital dan aplikasi Gun Security dalam menunjang pelaksanaan tugas, sehingga mendorong peningkatan kedisiplinan, ketelitian, dan kecepatan respon di lapangan.

5. Bagi Pihak Terkait Lainnya

Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang bergerak di bidang jasa pengamanan dan teknologi keamanan, seperti perusahaan *Security service* lain, pengembang aplikasi keamanan, maupun manajemen gedung/perumahan yang menggunakan jasa satpam, sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan dan penerapan sistem digital pendukung keamanan. Hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.