

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam era teknologi yang semakin berkembang pesat, perangkat gadget telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Dalam konteks ini, jasa perbaikan gadget memiliki peran yang signifikan dalam memastikan kelancaran penggunaan perangkat tersebut (Farida, 2021). Jasa perbaikan gadget adalah industri yang berkembang dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan perbaikan, pemeliharaan, dan peningkatan perangkat gadget (Irfansyah Putra et al., 2023).

Kepuasan pelanggan menjadi faktor kritis dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dalam industri jasa perbaikan gadget. Semakin banyaknya pesaing dalam industri, menuntut penyedia jasa untuk terus berinovasi dalam upaya memenuhi harapan pelanggan (Putri, 2020). Kepuasan pelanggan telah lama diakui sebagai faktor kunci dalam kesuksesan dan kelangsungan bisnis di berbagai sektor industri. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan berubah dengan cepat, mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan menjadi lebih penting dari sebelumnya (Pramudita et al., 2020).

Kepuasan pelanggan memiliki dampak jangka panjang yang signifikan terhadap kesuksesan bisnis, pelanggan yang puas cenderung memiliki keinginan yang tinggi untuk menggunakan jasa berulang-ulang, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan bahkan bersedia membayar lebih untuk layanan yang dianggap berkualitas. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan bukan hanya tentang menciptakan pengalaman positif saat ini, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan bagi perusahaan. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas berisiko berpindah ke pesaing atau meninggalkan ulasan negatif yang dapat merusak reputasi perusahaan (Anggara Putra, Deni, 2020).

Kepuasan pelanggan pada jasa perbaikan gadget, tidak hanya terkait dengan kualitas perbaikan yang diberikan, tetapi juga dengan kualitas pelayanan yang disajikan (Hidayati, 2022). Kualitas pelayanan mencakup semua interaksi antara

perusahaan dan pelanggan, mulai dari pertama kali pelanggan berinteraksi hingga setelah layanan yang diberikan (Arianty, 2019). Faktor-faktor seperti kemudahan komunikasi, responsivitas, kecepatan pelayanan, dan kesediaan untuk membantu, memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan, selama memberikan layanan (Pranadipta, 2020). Pelanggan cenderung merasa lebih puas ketika mereka merasa diperlakukan dengan baik dan layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka .

Dalam menghadapi tantangan global dan perubahan perilaku konsumen, perusahaan perlu memahami betapa pentingnya memprioritaskan kualitas pelayanan (Dewi et al., 2021). Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menjadi bagian integral dari strategi bisnis. Dengan menerapkan praktik terbaik dalam pengelolaan kualitas, perusahaan dapat secara proaktif memenuhi dan melampaui harapan pelanggan, menciptakan iklim yang mendukung retensi pelanggan yang kuat, pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, dan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin kompleks (Permana, 2019).

Menurut Iskandar (2014) dalam jurnal (Alifiani et al., 2019), Indonesia termasuk dalam daftar 10 negara dengan penjualan gadget terbanyak di dunia. Brasil menempati peringkat pertama dengan 47 juta penjualan dan 38,2 juta pengguna baru, diikuti oleh Indonesia dengan 46 juta penjualan dan 39,8 juta pengguna baru. Rusia berada di peringkat ketiga dengan 31 juta penjualan dan 21,4 juta pengguna baru, sementara Jepang menempati peringkat keempat dengan 30 juta penjualan dan 22,9 juta pengguna baru. Meksiko memiliki 23 juta penjualan dan 16,3 juta pengguna baru, sedangkan Jerman mencatat 22 juta penjualan dan 12,2 juta pengguna baru. Prancis berada di peringkat ketujuh dengan 18,7 juta penjualan dan 11,21 juta pengguna baru, sedangkan Inggris menempati posisi terakhir dengan 17,7 juta penjualan dan 8,24 juta pengguna baru.

Menurut e-Marketer, jumlah pengguna aktif gadget di Indonesia diproyeksikan meningkat dari 55 juta orang pada tahun 2015 menjadi 100 juta orang pada tahun 2018. Dengan peningkatan jumlah tersebut, Indonesia diprediksi akan menduduki peringkat keempat sebagai negara dengan pengguna aktif gadget

terbanyak di dunia, setelah China, India, dan Amerika Serikat (kominfo, 2017) dalam (Alifiani et al., 2019).

Dari data tersebut, dapat ditarik disimpulkan bahwa mayoritas penduduk indonesia lebih banyak menggunakan gadget dalam kehidupannya. Hal inilah memicu semakin banyaknya masyarakat indonesia membuka usaha jasa perbaikan gadget. Jasa ini cepat berkembang di Indonesia sebagai bisnis yang sangat menjanjikan. Salah satu jasa perbaikan gadget yang sudah beroperasi di Indonesia yang masih dalam proses perkembangan adalah konter kaconk flasher yang terletak di kabupaten probolinggo.

Kaconk flasher merupakan tempat jasa perbaikan gadget yang berada di daerah kabupaten probolinggo tepatnya di Jl. Raya 2 No. 58 Desa Bantaran Kec. Bantaran kabupaten Probolinggo Jawa Timur (Baratnya Polsek Utara Jalan). Konter ini menerima segala macam kerusakan pada gadget baik *hardware* maupun *software*. Kaconk flasher dibentuk pada bulan agustus 2016 lalu, awalnya berada di desa pabean kabupaten probolinggo selama 2 tahun dan pindah ke daerah desa bantaran mulai dari awal tahun 2018 sampai sekarang. Sudah banyak pelanggan yang memakai jasa kaconk flasher dalam perbaikan gadget yang rusak.

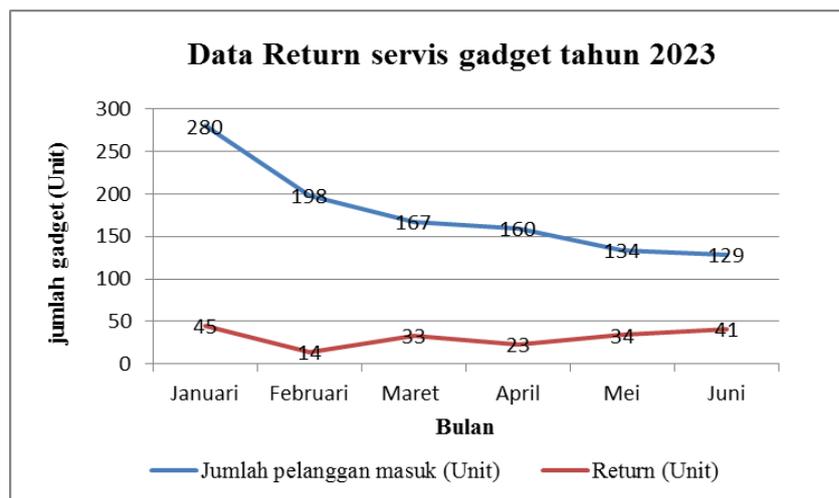
Dengan semakin sengitnya persaingan, kaconk flasher harus meningkatkan kualitas layanan mereka agar dapat memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan. Dalam kegiatan bisnisnya, kaconk flasher mengalami penurunan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Terjadinya penurunan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari berkurangnya jumlah pelanggan yang masuk setiap bulannya.

Penurunan jumlah pelanggan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan khusus oleh konter kaconk flasher. Hasil survei awal menunjukkan bahwa terdapat alasan terjadi penurunan jumlah pelanggan yaitu turunnya kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil observasi yang sudah dilakukan pada awal penelitian. Adapun beberapa hasil observasi yang dapat diperoleh, antara lain:

- Area penerimaan: area penerimaan terlihat kurang rapi dan kurang terorganisir, petugas tampak belum siap sedia untuk menerima perangkat dari pelanggan.

- Waktu tunggu: mayoritas pelanggan tampak kurang sabar menunggu giliran, waktu tunggu terlihat lama meskipun beberapa pelanggan mengungkapkan keinginan akan peningkatan efisiensi.
- Interaksi dengan pelanggan: karyawan terlihat ramah tetapi kurang memberikan penjelasan yang jelas terkait proses perbaikan kepada pelanggan.
- Fasilitas *waiting area*: area tunggu dilengkapi dengan kursi seadanya, kebersihan dan pemeliharaan fasilitas terlihat kurang baik, menciptakan lingkungan yang membosankan.
- Pemeriksaan perangkat: proses pemeriksaan awal perangkat dilakukan dengan cermat tetapi memerlukan waktu yang lama, teknisi terlihat teliti dalam mencatat kondisi awal perangkat sebelum perbaikan.
- Komunikasi status perbaikan: teknisi kurang aktif dalam memberikan informasi kerusakan kepada pelanggan.
- Kondisi gadget : ada pelanggan yang kembali untuk perbaikan (*return*) dikarenakan terjadi kerusakan gadget di bagian yang sama, kondisi fisik sebelum dan sesudah perbaikan terlihat berbeda pada kebersihan fisik gadget.

Berikut ini adalah data jumlah gadget masuk dan jumlah return servis gadget di konter kaconk flasher yaitu data pada bulan Januari - Juni 2023 dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Data return servis kaconk flasher

Sumber : data diolah oleh penulis

Dari data diatas sebesar 17.79% dari total gadget yang masuk yaitu sebanyak 190 unit dari total 1068 unit gadget, pelanggan melakukan

pengembalian unit gadget (*return service*) pada bulan januari sampai dengan bulan juni tahun 2023. Terjadinya return gadget ini pastinya akan menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis jasa yang dilakukan kaconk flasher sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Untuk mengatasi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan jasa akan memperhatikan keluhan yang dialami oleh pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menyebabkan pelanggan mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan. Penelitian ini menggunakan *exploratory factor analysis* (EFA) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, atau aspek-aspek lain yang relevan dalam industri perbaikan gadget. Metode *Exploratory Factor Analysis* (EFA) digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola dalam data yang kompleks dengan tujuan utama untuk mengungkap struktur laten atau faktor-faktor yang mendasarinya (Rezki, 2022). Faktor-faktor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bermanfaat sebagai dasar perumusan usulan arah perbaikan bagi bidang usaha jasa kaconk flasher.

Dalam perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kaconk flasher berdasarkan temuan faktor EFA, peneliti menggunakan penerapan metode *plan, do, check, act* (PDCA) dalam menganalisis akar masalah, perbaikan yang akan dilakukan dan membuat perancangan *Standart Operating Procedure* (SOP). Metode PDCA merupakan pendekatan sistematis yang mengedepankan upaya perbaikan berkelanjutan dalam setiap aspek bisnis. Dengan menerapkan metode PDCA, jasa perbaikan gadget dapat terus melakukan evaluasi, identifikasi potensi perbaikan, dan mengimplementasikan perubahan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Riset sebelumnya telah menunjukkan bahwa perusahaan yang mengintegrasikan metode PDCA dalam operasionalnya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dalam hal kepuasan pelanggan (Dian, 2019). Pengukuran performa secara berkelanjutan, identifikasi masalah yang berulang, serta pembaruan berdasarkan umpan balik pelanggan merupakan prinsip-prinsip penting yang mendasari metode PDCA (Lu et al., 2022). Proses PDCA dimulai dengan perencanaan perbaikan, diikuti oleh pelaksanaan rencana perbaikan,

pemeriksaan hasil, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh, hal ini melibatkan pengembangan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang dapat diterapkan di konter kaconk flasher.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penilaian terhadap kualitas pelayanan oleh pelanggan dengan menggunakan metode *exploratory factor analysis* (EFA) dan merancang SOP kerja dengan metode PDCA yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dalam jasa perbaikan gadget, diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan memahami aspek-aspek kritis yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta menerapkan praktik terbaik dari metode PDCA, jasa perbaikan gadget dapat menjaga daya saingnya di pasar yang semakin kompetitif dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kaconk flasher menggunakan *exploratory factor analysis* (EFA) yang menyebabkan rendahnya penilaian pelanggan?
2. Bagaimana merancang *Standart Operating Procedure* (SOP) pada proses bisnis kaconk flasher melalui pendekatan *plan, do, check, act* (PDCA) sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

1. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang menyebabkan rendahnya penilaian pelanggan dengan menggunakan *exploratory factor analysis* (EFA).
2. Mendapatkan penyelesaian penyebab permasalahan dari sisi kualitas pelayanan, menghasilkan SOP proses bisnis jasa kaconk flasher melalui pendekatan PDCA sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat empiris

Penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan bagi masyarakat luas. Berikut adalah beberapa manfaat utama yang dapat diidentifikasi:

a) Peningkatan layanan

Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang apa yang diinginkan pelanggan dan dianggap penting oleh mereka. Informasi ini memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi area-area dimana layanan mereka dapat ditingkatkan, sehingga menghasilkan layanan yang lebih memuaskan bagi pelanggan.

b) Peningkatan Persaingan

Masyarakat yang beroperasi dalam industri atau sektor yang serupa dengan subjek penelitian memiliki kecenderungan untuk memiliki tingkat daya saing yang lebih tinggi. Mereka dapat menyesuaikan layanan mereka berdasarkan umpan balik pelanggan dengan lebih cepat, yang membantu mereka menjaga pelanggan yang ada dan menarik pelanggan baru.

c) Inovasi layanan

Penelitian ini dapat memberikan inspirasi untuk inovasi layanan yang baru. Ketika perusahaan memahami apa yang pelanggan hargai dan inginkan, maka dapat mengembangkan layanan yang lebih relevan dan menarik.

1.4.2 Manfaat teoritis

Penelitian kepuasan pelanggan memiliki kontribusi yang berharga dalam pengembangan ilmu teknik industri. Manfaat yang diberikan, khususnya terhadap kontribusi keilmuan teknik industri yaitu pengembangan *best practices*, penelitian ini dapat membantu dalam merumuskan praktik terbaik (*best practices*) dalam industri tertentu. Informasi ini dapat menjadi referensi usaha sejenis dalam mencapai kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penulisan tesis ini lebih terfokus dalam mencapai tujuan, diperlukan penentuan batasan masalah berikut:

1. Sampel yang di ambil adalah seluruh customer yang pernah memakai jasa servis center kaconk flasher tercatat mulai bulan januari – juni 2023.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, penulis menggunakan metode *Exploratory Factor Analysis* (EFA) yang diterapkan.
3. Pendekatan PDCA yang dilakukan fokus kepada perbaikan kualitas dan perancangan SOP pada proses bisnis kaconk flasher.
4. Pada penggunaan metode PDCA hanya dilakukan satu kali siklus saja.

1.6 Sistematika Penulisan

Penjelasan mengenai struktur pembahasan yang diterapkan dalam penyusunan proposal tesis ini adalah sebagai berikut, yang bertujuan untuk memudahkan dan memberikan arah yang sistematis pada proposal tesis ini yaitu terdiri dari tiga bab :

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup informasi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah.

BAB II LANDASAN TEORI

Mencakup informasi mengenai kajian teori yang bersumber dari pendapat para ahli, diambil dari kutipan paper/jurnal terdahulu yang berhubungan dengan tema yang diteliti. Dan juga berisi review penelitian terdahulu yang dijadikan pedoman perbedaan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mencakup informasi mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, data yang digunakan dan sumber data, subjek dan objek dalam penelitian, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, teknik dalam mengolah data, pengembangan hipotesis penelitian, langkah penelitian, flowchart penelitian dan jadwal pelaksanaan tesis yang akan dilakukan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi disertai dengan improvement pada faktor yang perlu dilakukannya peningkatan. Dan perancangan SOP pada proses bisnis jasa kaconk flaher.

BAB V PENUTUP

Menyimpulkan permasalahan yang dibahas serta memberikan saran kepada peneliti berikutnya adalah hal penting untuk menyelesaikan tesis ini.