

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Penggunaan *smartphone*, tablet, laptop, dan berbagai perangkat elektronik lainnya telah menjadi bagian penting dalam aktivitas sehari-hari masyarakat, baik untuk kebutuhan komunikasi, pendidikan, pekerjaan, maupun hiburan. Kondisi ini mendorong meningkatnya permintaan terhadap berbagai aksesoris pendukung *gadget* seperti *powerbank*, *travel charger*, kabel *data*, *headset*, *holder smartphone*, dan produk elektronik lainnya (Febriani & Kurniawan, 2025).

Meningkatnya permintaan terhadap aksesoris *gadget* juga menyebabkan persaingan bisnis dalam sektor retail dan distribusi produk elektronik semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif (Nikmah, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam keberhasilan perusahaan karena pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan diperlukan agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan (R. Anggraini dkk., 2022). Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Safira dkk., 2023), serta dapat memengaruhi niat pembelian kembali. Pelayanan yang baik dapat menjadi pembeda dari pesaing dan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian kembali (Imansyah dkk., 2023).

JETE merupakan salah satu merek aksesoris *gadget* dan komputer yang berada di bawah naungan PT. Doran Sukses Indonesia dan telah berdiri sejak tahun 2014. JETE bergerak dalam bidang penjualan berbagai produk aksesoris elektronik seperti *powerbank*, *travel charger*, kabel *data*, *headset*, *earphone*, *speaker*, *mouse*,

keyboard, dan berbagai produk pendukung *gadget* serta komputer lainnya. Seiring perkembangan bisnisnya, JETE telah memiliki lebih dari 150 toko *retail* resmi (*official store*) yang tersebar di seluruh Indonesia, mulai dari Aceh hingga Papua. JETE terus berupaya memenuhi kebutuhan konsumen melalui penyediaan produk berkualitas, layanan pelanggan yang responsif, serta inovasi yang mengikuti perkembangan teknologi (Jete, n.d.).

Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan Kepala Toko JETE BG Junction Mall Surabaya, masih ditemukan beberapa permasalahan kualitas pelayanan, seperti pegawai yang kurang responsif dalam memberikan informasi produk, waktu pelayanan yang kurang cepat, serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diberikan (Safika & Pramularso, 2025), sehingga diperlukan evaluasi kualitas pelayanan secara sistematis.

Data transaksi pelanggan JETE BG Junction Mall Surabaya selama periode Januari–Juni 2026 yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Toko disajikan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Data Transaksi Pelanggan JETE BG Junction Mall Surabaya

Sumber: Hasil wawancara dengan Kepala Toko, (2026).

Berdasarkan data tersebut, jumlah transaksi pelanggan menunjukkan kecenderungan menurun selama periode Januari–Juni 2026. Kondisi ini perlu mendapat perhatian karena kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan dapat memengaruhi kepuasan dan keputusan pembelian kembali. Oleh

karena itu, diperlukan analisis untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan sebagai dasar penyusunan usulan perbaikan di JETE BG Junction Mall Surabaya.

Berdasarkan penelitian Mandati dan Achmadi (2020), penerapan *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan serta menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, sehingga membantu perusahaan menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan secara lebih terarah. Selanjutnya, Sulistyani (2023) menjelaskan bahwa pendekatan Kaizen melalui siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) merupakan metode perbaikan berkelanjutan yang efektif dalam meningkatkan kualitas proses maupun pelayanan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan standarisasi perbaikan secara sistematis dan berkesinambungan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Kaizen PDCA dinilai sesuai untuk diterapkan pada penelitian ini. SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan, IPA untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, sedangkan Kaizen PDCA sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di JETE BG Junction Mall Surabaya. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan JETE, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan, serta menentukan prioritas perbaikan pelayanan untuk memperoleh rekomendasi perbaikan yang tepat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di JETE berdasarkan metode *Service Quality* (SERVQUAL)?

2. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Bagaimana usulan perbaikan yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada di JETE menggunakan metode Kaizen?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan di JETE berdasarkan metode *Service Quality* (SERVQUAL).
2. Mengevaluasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Menyusun usulan perbaikan pelayanan secara sistematis dan berkelanjutan menggunakan pendekatan Kaizen PDCA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Bagi Perusahaan
 - a. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
 - b. Mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) pada setiap dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui kelemahan dalam pelayanan.
 - c. Menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
 - d. Memberikan usulan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan melalui pendekatan Kaizen PDCA sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara sistematis dan konsisten.
2. Manfaat Bagi Akademis
 - a. Menambah wawasan dan referensi dalam bidang manajemen kualitas pelayanan, khususnya penerapan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Kaizen PDCA.

- b. Memberikan gambaran empiris mengenai analisis kualitas pelayanan pada sektor retail.
 - c. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3. Manfaat Bagi Peneliti
- a. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai penerapan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menganalisis kualitas pelayanan serta pendekatan Kaizen PDCA dalam menyusun usulan perbaikan secara berkelanjutan.
 - b. Meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan pelayanan serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil penelitian.
 - c. Menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan Teknik Industri ke dalam permasalahan nyata di perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Batasan Penelitian

Untuk memperjelas ruang lingkup penelitian, maka batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di JETE BG Junction Mall Surabaya.
2. Penelitian hanya berfokus pada kualitas pelayanan pelanggan di toko JETE BG Junction Mall.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Kaizen PDCA.
4. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang melakukan pembelian di JETE BG Junction Mall.
5. Penelitian membahas atribut pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

6. Penelitian ini berfokus pada penyusunan usulan perbaikan pelayanan menggunakan pendekatan Kaizen PDCA dan tidak membahas implementasi perbaikan secara langsung di perusahaan.

1.5.2 Asumsi Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan beberapa asumsi sebagai berikut:

1. Jumlah pelanggan rata-rata 20 pelanggan per hari berdasarkan hasil wawancara dengan kepala toko.
2. Responden memberikan jawaban kuesioner secara jujur, objektif, dan sesuai dengan kondisi pelayanan yang mereka rasakan saat berbelanja di JETE BG Junction Mall Surabaya.
3. Karakteristik pelayanan yang diberikan oleh JETE BG Junction Mall Surabaya relatif tidak mengalami perubahan yang signifikan selama periode penelitian berlangsung.
4. Seluruh responden memahami setiap pernyataan dalam kuesioner sehingga jawaban yang diberikan dapat menggambarkan persepsi dan harapan pelanggan secara tepat.
5. Atribut pelayanan yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) telah mewakili aspek kualitas pelayanan yang diteliti.
6. Metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Kaizen PDCA dianggap sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan, menentukan prioritas perbaikan, dan menyusun usulan perbaikan pelayanan pada JETE BG Junction Mall Surabaya.