

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dampak globalisasi telah menyebabkan peningkatan kualitas dan kuantitas di industri jasa. Perusahaan harus bekerja keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan. Dalam kondisi persaingan yang begitu ketat, maka prioritas utama perusahaan dalam industri jasa adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar (Kotler, 1997).

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Menurut Sumarto (2007) kualitas pelayanan ialah faktor utama dan akar dari kepuasan bagi pelanggan yang terkait dengan perilaku dari interaksi seperti rekomendasi, keluhan serta pertukaran. Kepuasan pelanggan memegang bagian penting dari proses pemasaran yang ada di pasar. Kualitas pelayanan juga berperan penting dalam mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mereka mendapatkan nilai seperti yang di harapkan. Kualitas layanan yang baik akan mendekatkan untuk melihat kepuasan pelanggan serta pelanggan akan memberikan harapan (Ayse,2007: 53).

Berdasarkan hasil penelitian Istianto dan Tyra (2012) kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 dimensi kualitas pelayanan (tangible, responsiveness, empathy, assurance dan reability) sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, bukan berarti kualitas pelayanan yang baik dirasakan oleh pelanggan menjamin bahwa pelanggan puas terhadap kualitasnya.

Setiap aktivitas yang dilakukan manusia akan selalu menghasilkan limbah.

Manusia hampir setiap hari menghasilkan sampah. Apabila sampah tidak ditangani dengan baik maka akan menimbulkan berbagai masalah, seperti masalah estetika dan menjadi salah satu faktor munculnya penyakit (Ruslinda et al 2012). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2018, sampah merupakan residu padat dari aktivitas keseharian manusia yang melibatkan pengelolaan sampah.

I-2

#### STIMLOG INDONESIA

Pemerintah daerah tidak diperbolehkan melakukan pengelolaan sampah dengan membuang sampah ke tempat pembuangan akhir (TPA).

Dilansir dari Laporan Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Cimahi pada tahun 2019, penumpukan sampah dapat mengakibatkan penyakit seperti diare dan malaria. Untuk menanggulangi hal tersebut harus dilakukan pengurangan terhadap produksi limbah dengan cara pengurangan, daur ulang ataupun penggunaan kembali agar dapat menjamin pola produksi dan konsumsi yang berkelanjutan (DLH Kota Cimahi, 2019). Faktor yang meningkatkan produksi sampah di Indonesia, diantaranya ialah pertumbuhan ekonomi dan perubahan pola konsumsi masyarakat khususnya di perkotaan. Pertumbuhan ekonomi akan mengikuti perubahan pola konsumsi masyarakat. Tidak hanya itu, pertumbuhan industri juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempercepat terjadinya penimbunan sampah. Hal ini dikarenakan pertumbuhan penduduk berbanding lurus dengan jumlah sampah yang dihasilkan (Badan Pusat Statistik, 2018). Salah satu daerah perkotaan di Indonesia yang memiliki peningkatan jumlah penimbunan sampah ialah Kota Cimahi. Kota Cimahi merupakan kota yang terletak di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Adapun data penimbunan sampah Kota Cimahi yang didapat dari Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Cimahi ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Penimbunan Sampah

Tahun

Satuan 2017 2018 2019 2020

Penimbunan

Sampah 292,6 296,0 299,0 302,9 Ton / Hari

Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat bahwa tiap tahunnya tingkat timbunan sampah di Kota Cimahi mengalami kenaikan. Faktor pemicu kenaikan jumlah timbunan sampah salah satunya ialah pertumbuhan penduduk. Peningkatan penduduk tiap tahunnya merupakan tekanan terhadap isu persampahan, karena jumlah penduduk berbanding lurus dengan penimbunan sampah. Faktor kedua, ialah kemiskinan. Tingkat ekonomi

I-3

STIMLOG INDONESIA

masyarakat dapat mempengaruhi cara mereka membuang sampah. Masyarakat miskin biasanya tinggal di tempat yang tak layak huni, tempat ini biasanya tidak memiliki tempat pembuangan sampah yang baik sehingga dapat menyebabkan kebiasaan masyarakat yang membuang sampah sembarangan dan membuang langsung ke sungai.

Pemerintah Kota Cimahi berupaya melakukan inovasi. Salah satu program yang dilakukan pemerintah Kota Cimahi ialah merencanakan program “Cimahi Zero Waste City 2037”, dimana program ini akan melakukan pengurangan sampah dengan perencanaan jangka panjang dan jangka pendek, sehingga dapat menekan angka timbulan sampah yang ada di Kota Cimahi. Selain itu juga pemerintah memiliki upaya untuk menjadikan sampah sebagai salah satu sumber pendapatan untuk masyarakat. Dalam program pengelolaan sampah berbasis masyarakat, Pemkot Kota Cimahi membangun Bank Sampah yang melibatkan masyarakat dan bekerjasama dengan beberapa instansi yang ada di Kota Cimahi. Salah satu program pemerintah dalam pengelolaan sampah ialah membangun Bank Sampah Induk Cimahi (SAMICI). Pengelolaan Bank Samici di bawah naungan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Cimahi, yang beralamat di Jalan KH. Usman Dhomiri No. 15 Kelurahan Padasuka, Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi 40526 (<http://www.cimahi.co.id> (2017)). Bank Samici ini sudah mempunyai bank sampah unit yang tersebar di kawasan sekolah, warga, rumah sakit dan perusahaan di Cimahi sebanyak 277 nasabah sampai November 2020 (Profil Bank Sampah Induk Cimahi 2020). Bank Samici juga memiliki nasabah yang terdaftar secara resmi untuk melakukan proses penabungan sampah yang dapat menjadi pendapatan bagi nasabahnya. Persyaratan menjadi nasabah di Bank Samici hanya memerlukan Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) jika nasabah di bawah usia 17 tahun maka menggunakan Kartu Pelajar. Nasabah yang menabung sampah di Bank Samici terbagi menjadi dua kategori yaitu:

1. Non Nasabah, yaitu masyarakat yang tidak mempunyai tabungan di Bank Sampah Samici hanya menjual sampah (dengan harga cash).

I-4

STIMLOG INDONESIA

2. Nasabah, yaitu penabung yang telah terdaftar dan mendapat buku rekening. Nasabah di bagi menjadi 2 yaitu individu (nasabah perorangan) dan unit (nasabah yang jumlah anggotanya minimal 20 orang).

Bank Samici menggunakan sistem seperti bank pada umumnya, nasabah akan diberikan tabungan dan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Nasabah akan dapat bertransaksi dan melakukan penarikan keuangan dimanapun dan kapanpun tanpa harus

datang ke Bank Samici. Kartu ATM ini merupakan kerjasama Bank Samici dengan Bank Bukopin.

Proses penabungan sampah nasabah di Bank Samici, akan dilakukan oleh Petugas Operasional. Petugas operasional melakukan pengambilan sampah mulai pukul 09.00 WIB dengan jadwal dan surat jalan yang sudah disiapkan oleh bagian admin.

Gambar 1.1 Jadwal Pengangkutan Sampah

Pada prosesnya, kegiatan pengambilan sampah yang dilakukan petugas operasional Bank Samici dapat mencapai 29084,65 Kg per bulan ( Berdasarkan data bulan Januari 2020). Namun pada bulan berikutnya terjadi penurunan masuknya sampah di Bank Samici seperti pada tabel di bawah ini:

I-5

STIMLOG INDONESIA

Gambar 1 2 Data Penurunan Sampah di Bank Samici

Penurunan masuknya sampah yang terjadi di Bank Samici dapat disebabkan oleh adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar ) di Kota Bandung karena adanya Covid-19 dimana 70% petugas melakukan kerja WFH (Work From Home) dan 30% (Work From Office). Selain itu, adanya beberapa keluhan nasabah terkait pelayanan yang dilakukan oleh Bank Samici dapat menjadi salah satu alasan nasabah enggan untuk melakukan penabungan sampah.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Risca Herlianti selaku Direktur Bank Samici, dalam praktiknya, Bank Samici mendapatkan beberapa keluhan dari nasabah atau masyarakat mengenai keterlambatan dan penundaan penjemputan sampah ke unit-unit nasabah yang menyebabkan penumpukan pada unit-unit nasabah sehingga menimbulkan rasa ketidaknyamanan. Jika dipersentasikan, keluhan yang didapatkan oleh Bank Samici mencapai 60% dari total nasabah perminggunya, atau setara dengan 6-7 nasabah perminggu yang menyampaikan keluhannya. Selain keluhan terkait keterlambatan dan penundaan dalam penjemputan sampah, nasabah juga seringkali melakukan complain terkait respon petugas terkait pencairan tabungan, fasilitas yang kurang memadai dan beberapa keluhan yang tidak dapat disebutkan oleh peneliti. Berdasarkan gambar 1.1 jadwal pengangkutan sampah terdapat penjadwalan pengangkutan sampah di 64

0

5000  
10000  
15000  
20000  
25000  
30000  
35000

Januari Februari Maret April Mei Juni

Juli Agustus September Oktober November Desember

I-6

#### STIMLOG INDONESIA

unit/perorangan nasabah Bank Samici. Pada setiap harinya petugas teller mendapat 1-2 keluhan dari 3-4 nasabah terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Samici.

Dengan adanya faktor penurunan sampah dan keluhan nasabah terkait pelayanan yang dilakukan oleh Bank Samici, perlu dilakukannya analisis kepuasan nasabah guna mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan melakukan analisis tingkat kepuasan pelayanan nasabah, akan membantu Bank Samici dalam melakukan perbaikan kinerja pelayanan guna mendukung program pemerintah Kota Cimahi yaitu "Cimahi Zero Waste City 2037". Dimana program tersebut akan membantu untuk menjadikan sampah sebagai salah satu sumber pendapatan nasabah ataupun masyarakat.

#### 1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan nasabah di Bank Sampah Induk Cimahi (SAMICI)?
2. Apakah terdapat gap (kesenjangan) antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) dengan pelayanan yang diharapkan (harapan), sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap atribut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Sampah Induk Cimahi (SAMICI)?

#### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini

adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan nasabah terhadap di Bank Sampah Induk Cimahi (SAMICI).
2. Mengetahui gap yang ada antara persepsi dan harapan, serta mengetahui atribut apa saja yang harus dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Samici.

I-7

## STIMLOG INDONESIA

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Bank Sampah Induk Kota Cimahi

Memberikan masukan dalam menganalisis penilaian kinerja yang telah dilakukan menggunakan metode yang digunakan dan memberikan hasil perankingan kinerja karyawan berdasarkan data yang telah di olah.

#### 2. Bagi Mahasiswa

Mengenal secara dekat dan nyata kondisi kerja dan pelaksanaan di Bank Sampah Induk Cimahi dan menambah pengetahuan serta wawasan di bidang penilaian kinerja karyawan studi kasus Bank Sampah Induk Kota Cimahi.

### 1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi agar tidak terjadi suatu penyimpangan dari masalah pokok yang diteliti serta menghindari penelitian yang terlalu luas dan tidak terarah. Adapun batasan masalah dan asumsi dalam pembahasan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Bank Sampah Induk Cimahi.
2. Metode Fuzzy Service Quality (Servqual)
3. Data terkait yang ada di dalam penelitian ini diambil pada bulan Januari 2020-Desember 2020
4. Wawancara yang dilakukan peneliti selama bulan November 2020-Februari 2021.

### 1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mempermudah dalam pemahaman serta penyajian dalam penelitian ini,

maka diberikan sistematika dan gambaran secara umum sebagai berikut:

#### 1.6.1 BAB I PENDAHULUAN

I-8

##### STIMLOG INDONESIA

Pada bab ini dikemukakan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan penelitian.

#### 1.6.2 BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas landasan teori literatur mengenai penilaian kinerja karyawan, metode maupun teori – teori yang digunakan untuk membantu menyelesaikan pemecahan masalah pada penelitian ini,

#### 1.6.3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metode yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini.

#### 1.6.4 BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini membahas mengenai proses dari pengumpulan data mengenai aktivitas yang dilakukan selama di Bank Sampah Induk Kota Cimahi dengan beberapa pertimbangan – pertimbangan selama proses nya, kemudian dilakukan pengolahan dari data yang sebelumnya sudah dikumpulkan yang nantinya didapat hasil dari proses pengolahan data tersebut dan setelah itu akan dianalisis pada bab selanjutnya.

#### 1.6.5 BAB V ANALISIS

Pada bab ini membahas mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang dilakukan meliputi proses fuzzyfikasi, defuzzifikasi, dan gap service quality yang ada di Bank Sampah Induk Kota Cimahi.

#### 1.6.6 BAB VI PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil pelaksanaan penelitian dan saran mengenai usulan alternatif pemecahan masalah yang terjadi.