

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

GoniGoni adalah sistem yang menghubungkan bank sampah dengan masyarakat menggunakan *core banking system* yaitu sistem yang memiliki pusat atau jantung yang didalamnya terdapat data nasabah serta seluruh transaksi yang dilakukan dan data tersebut bisa diakses oleh setiap cabang dengan mudah dan cepat sehingga menciptakan lingkungan yang baru bagi sistem pengelolaan sampah di Indonesia. GoniGoni dirancang oleh salah satu mahasiswa Universitas Telkom program studi Sistem Informasi yaitu Firza Maulana Nasution. Firza melihat fenomena sampah yang terjadi bukanlah masalah mudah untuk diatasi meskipun sudah adanya solusi berupa bank sampah. Menurutnya, masih banyak bank sampah yang belum optimal karena di jaman modern ini masyarakat menginginkan hal yang cepat dan instan dan bank sampah belum mampu bekerja sesuai keinginan masyarakat. Selain itu juga, banyak bank sampah yang tidak terdeteksi oleh masyarakat sekitarnya sehingga bank sampah tersebut dianggap tidak ada. Oleh karena itu dia pun merancang sistem penghubung yang dinamakan GoniGoni.



Gambar 1.1 Logo GoniGoni

Sumber: Arsip GoniGoni, 2019

Untuk saat ini, pengembangan sistem GoniGoni dilakukan di laboratorium sistem informasi Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom. Firza dibantu oleh beberapa temannya dalam melakukan pengembangan bisnis yaitu Rivaldo Ludovicus (*Co Founder*), Rayan Fahlevi dan Lulu Ilma (*UX Analyst*), Hary Ramadhana (*UI Designer*), Khevin Insan (*CMO*), Elang Mardhana (*CTO*), serta Oktizagita

(Administrator). Mereka bekerja sama dalam melakukan pengembangan produk yang hingga kini GoniGoni memiliki beberapa fitur antara lain:

a. Gabung Bank Sampah

Fitur yang dapat membantu customer untuk mencari dan bergabung menjadi nasabah pada bank sampah pilihan customer

b. Jemput Sampah

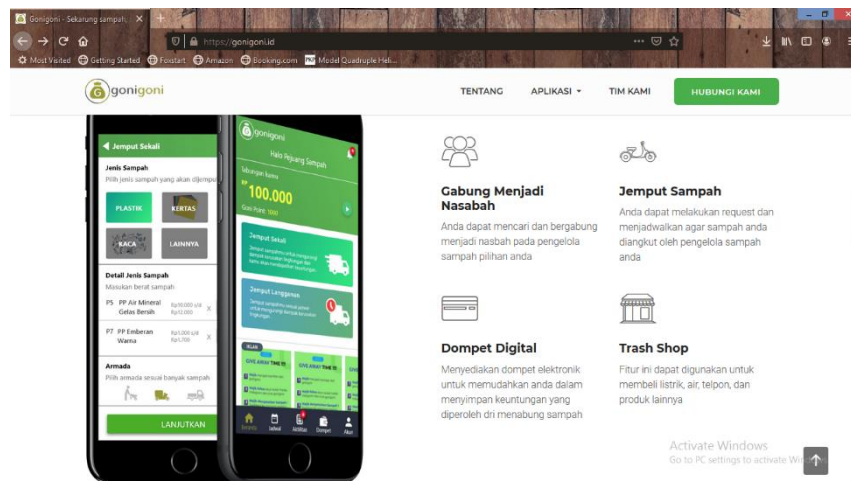
Customer dapat melakukan request dan menjadwalkan agar sampah miliknya diangkut oleh bank sampah yang telah dipilih

c. Dompot Digital

Menyediakan dompot elektronik untuk memudahkan nasabah dalam menyimpan keuntungan yang diperoleh dari menabung sampah

d. Alat Pembayaran Digital

Fitur ini dapat digunakan nasabah untuk membeli listrik, air, telpon, dan produk lainnya.



Gambar 1.2 Interface Web GoniGoni

Sumber: Arsip GoniGoni, 2019

Saat ini GoniGoni hanya menggunakan web sebagai media penghubung baik dengan nasabah maupun dengan pihak bank sampah. Penggunaan web ditujukan untuk ladang uji coba serta sembari menunggu pengembangan aplikasi GoniGoni yang akan diluncurkan untuk memudahkan hubungan antar penggunanya. Sistem yang telah sedia digunakan hanya untuk bank sampah saja, sedangkan sistem untuk masyarakat atau nasabahnya sementara sedang dikembangkan. Hingga saat ini, bank sampah yang telah bekerja sama dengan pihak GoniGoni sebanyak tujuh buah bank sampah.

Sedangkan nasabah yang telah bergabung dengan GoniGoni adalah sebanyak 120 orang.

1.2 Latar Belakang

Saat ini, sampah semakin bertambah jumlahnya setiap harinya. Sampah didefinisikan sebagai semua bentuk limbah berbentuk padat yang berasal dari kegiatan manusia dan hewan yang kemudian dibuang karena tidak bermanfaat atau keberadaannya tidak diinginkan lagi (Tchobanogluos dalam Saputro dkk., 2015). Polusi sampah sudah menjadi musuh bersama di negara ini, namun belum terdapat aksi nyata dari fenomena tersebut yang hingga desember 2018 menyentuh angka 1.600 ton per harinya (Tribunjabar.id). Angka tersebut menjadi sangat mengkhawatirkan mengingat cukup banyak masalah yang timbul dari banyaknya sampah yang dihasilkan dari aktivitas yang dilakukan di lingkungan masyarakat. Upaya penanganan untuk mengurangi sampah sangat memerlukan peran aktif dari masyarakat yang menjadi pihak yang bersentuhan langsung dengan sampah sehingga sangat diharapkan adanya kesadaran akan hal tersebut. Upaya itu harus dimulai dari setiap individu yang mulai peduli pentingnya menjaga kebersihan lingkungan baik secara mencegah untuk memperbanyak sampah maupun berperan aktif untuk mengolah sampah yang sudah ada. Upaya yang mulai dari tiap individu kemudian akan mulai menular kepada masyarakat sekitarnya dan harapannya akan terus menarik minat masyarakat yang lain untuk ikut serta dalam berperan aktif menanggulangi sampah.

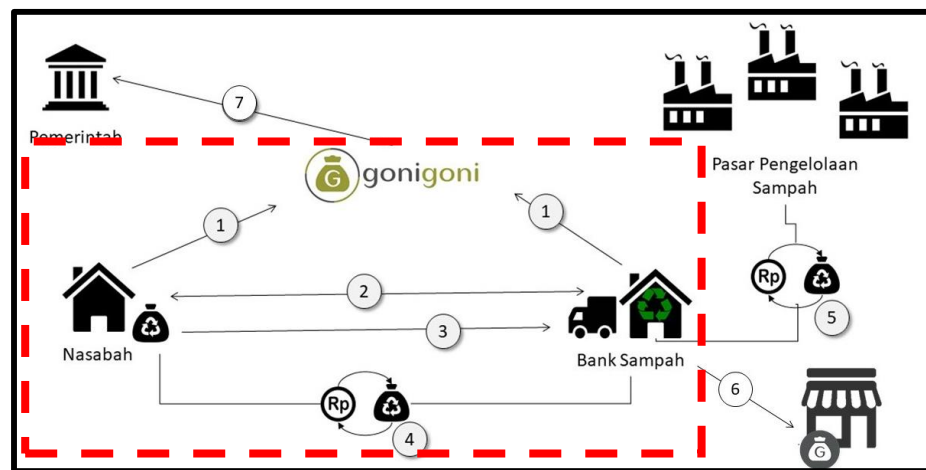
Dalam hal upaya mencegah, telah intens dilakukan sosialisasi pengurangan sampah seperti larangan pemakaian kantong plastik di beberapa toko retail, atau pengurangan pemakaian sedotan plastik dari beberapa perusahaan di industri makanan. Namun dalam hal mengolah sampah yang sudah ada masih sangat jauh dari kata maksimal, baik dari kesadaran terlebih dalam hal keikutsertaan dalam pengolahan sampah. Salah satu langkah dalam pengolahan sampah adalah melalui proses bank sampah yang tentunya akan melibatkan masyarakat setempat. Menurut Singhirunnusorn dkk. dalam Asteria dan Heruman (2016), perubahan cara berpikir masyarakat mengenai pengelolaan sampah rumah tangga untuk mengurangi sampah melalui partisipasi warga harus diintegrasikan ke dalam proyek bank sampah yang berbasis masyarakat. Sehingga dengan demikian pengolahan sampah akan menjadi lebih efektif dalam penerapan kegiatan 3R yaitu *Reduce*, *Reuse*, dan *Recycle* dalam mengolah sampah yang ada. Menurut Yayasan Unilever Indonesia (2013), bank

sampah adalah suatu sistem pengelolaan sampah kering secara kolektif yang mendorong masyarakat untuk berperan serta aktif di dalamnya. Sistem ini akan menampung, memilah dan menyalurkan sampah bernilai ekonomi pada pasar sehingga masyarakat mendapat keuntungan ekonomi dari menabung sampah. Sistem bank sampah akan melakukan transaksi dengan masyarakat berupa akan membayar jumlah sampah yang disetorkan oleh masyarakat kepada pihaknya. Dengan begitu masyarakat akan mulai teredukasi untuk mau melakukan pemilahan sampah.

Namun dalam perkembangannya, masyarakat masih perlu untuk dibantu dalam hal mengolah sampah dan membutuhkan adanya penghubung antara masyarakat dengan bank sampah sehingga akan semakin memudahkan untuk menarik minat masyarakat dalam hal memilah sampah. Mengingat saat ini rasa kepedulian masih tergolong sangat kecil dan sekiranya membutuhkan waktu bertahap yang awalnya tidak ada rasa kepedulian terhadap pengolahan sampah dan membutuhkan adanya bantuan dalam melakukan pengolahan sampah hingga nanti mampu berperan dan aktif secara mandiri dalam melakukan pengolahan dan penyetoran sampah ke bank sampah. Untuk itu maka didirikanlah GoniGoni sebagai penghubung antara masyarakat dengan bank sampah yang ada dengan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyetorkan sampah di bank sampah.

Dalam setiap aktivitas bisnis, setiap pelaku bisnis berusaha mengatur kegiatan bisnisnya agar berjalan sesuai dengan perencanaan dan mampu menciptakan *win win solution* yang dimana dapat memberikan keuntungan bagi setiap pihak yang terlibat. Usaha yang dilakukan itu merupakan rangkaian kegiatan yang sering disebut *supply chain management* (SCM). Menurut Stevenson dan Chuon dalam Fauziya dan Sitorus (2018), Supply Chain adalah urutan organisasi fasilitas, fungsi dan aktivitas yang terlibat dalam produksi dan pengiriman suatu produk atau jasa. Fokus dari SCM adalah manajemen hubungan untuk menciptakan hasil serta keuntungan yang optimal bagi semua pihak yang terdapat SCM itu sendiri. Menurut Martina (2019), SCM berperan penting terhadap keberlangsungan proses bisnis yang ada. SCM memiliki beberapa fungsi antara lain Perencanaan, Pengaturan, Sumber Daya Manusia (SDM), Instruksi, dan Pengendalian. Menurutnya fungsi tersebut akan mengawal proses bahan baku serta komponennya agar menjadi produk dan mengirimnya hingga ke konsumen akhir serta meyakinkan bahwa pengiriman produk dan/atau jasa mampu memuaskan aspirasi konsumen, tanpa mempermasalahakan ketersediaan stok.

Hammer dan Champy's dalam Widayanto (2017), mendefinisikan proses bisnis sebagai kumpulan aktivitas yang membutuhkan satu atau lebih inputan dan menghasilkan output yang bermanfaat atau bernilai bagi pelanggan. Seluruh perusahaan tentunya memiliki proses bisnisnya masing-masing tidak terkecuali GoniGoni. GoniGoni melakukan beberapa proses bisnis seperti proses penyetoran sampah dari masyarakat, proses pengambilan uang dari tabungan sampah, hingga proses dalam melakukan pembinaan terhadap partner kerja seperti kepada masyarakat, pemulung, dan petugas bank sampah. Secara keseluruhan, proses bisnis dari GoniGoni dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 1.3 Proses Bisnis GoniGoni

Daerah yang berada di kotak (garis putus-putus) merah merupakan batasan penelitian

Sumber: Arsip GoniGoni, 2019

Penjelasan gambar 1.3 Proses Bisnis GoniGoni

1. Bank sampah dan nasabah (masyarakat) harus melakukan registrasi ke sistem GoniGoni sebelum dapat menggunakannya.
2. Setelah terdaftar ke sistem, kedua pihak tersebut sudah dapat terhubung dengan cara pihak nasabah melakukan *request* untuk mendaftar menjadi anggota dari salah satu atau lebih bank sampah yang juga sudah terdaftar pada sistem gonigoni. Apabila bank sampah menyetujui *request* maka nasabah tersebut sudah dapat menggunakan layanan bank sampah untuk menabung sampah secara manual atau pun secara *online* (dijemput).

3. Untuk menabung sampah secara *online*, nasabah dapat membuat permintaan jemput sampah. Permintaan tersebut dibagi menjadi dua jenis yaitu jemput sampah rutin dan jemput sampah per sekali angkut.
4. Kemudian bank sampah akan menjemput sampah pada waktu dan tempat yang ditentukan pada saat melakukan permintaan. Setelah dijemput sampah yang ditabungkan akan ditimbang dan dikonversi menjadi nilai rupiah berdasarkan berat dan ketentuan yang ada pada masing-masing bank sampah. Dengan kata lain, bank sampah akan membeli sampah nasabah tersebut. Pada proses ini pihak gonigoni akan mendapatkan keuntungan melalui *revenue sharing* dari bank sampah per transaksi tabung sampah.
5. Sampah yang sudah dikumpulkan bank sampah akan dijual ke pasar pengelolaan sampah. Keuntungan dari penjualan ini yang akan menjadi cadangan kas untuk bank sampah membeli sampah milik nasabah.
6. Untuk sampah yang tidak laku atau tidak dapat dijual, bank sampah dapat mengolahnya menjadi produk kerajinan tangan. Kemudian produk tersebut dapat dijual melalui *market place* barang kerajinan milik gonigoni. Apabila barang laku terjual gonigoni akan mendapatkan keuntungan melalui *revenue sharing*. *Revenue sharing* menurut Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia (2003) merupakan perhitungan bagi hasil didasarkan kepada total seluruh pendapatan yang diterima sebelum dikurangi dengan biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut.
7. Serangkaian proses transaksi tersebut akan tercatat dalam sistem admin GoniGoni untuk memantau perkembangan dan permasalahan yang dialami bank sampah sehingga dengan adanya data tersebut gonigoni dapat meminta dukungan dari pemerintah sebagai bentuk kerjasama gonigoni untuk menciptakan *smart waste management system*. Menurut Popescu (2016) dalam penelitiannya dengan judul *Waste Management Strategy At A Public University In Smart City Context*, menyatakan bahwa *smart waste management* dirancang untuk melindungi lingkungan, mengurangi polusi dan menjaga agar kualitas lingkungan tidak mengalami penurunan.

Jika dilihat pada gambar 1.3, proses bisnis GoniGoni dapat dilihat sebuah alur yang terjadi dalam kegiatan bisnisnya meliputi aktivitas nasabah yang dalam hal ini masyarakat yang menyetorkan sampah kepada bank sampah melalui GoniGoni yang

selanjutnya akan nasabah akan mendapatkan uang dari setorannya dan sampah akan diproses lebih lanjut. Nasabah dari GoniGoni terbagi menjadi dua customer yaitu b2b (*business to business*) dalam hal ini adalah bank sampah dan juga b2c (*business to consumer*) yang dalam hal ini adalah masyarakat pada umumnya seperti ibu rumah tangga yang menghasilkan limbah dari kegiatan rumah tangga.

Sebuah perusahaan mendapatkan profit dibentuk dari selisih *revenue* dengan *cost of goods sold* (COGS) atau dikenal dengan istilah harga pokok penjualan (HPP). Pada perusahaan GoniGoni, peningkatan profit bisa melalui *revenue* yaitu ruang lingkup eksternal dengan membuat konsumen lebih sadar lingkungan dalam hal membuang sampah sehingga akan ada peningkatan pengguna aplikasi GoniGoni itu sendiri. Namun jika memilih melalui HPP atau biaya dalam peningkatan profit, maka akan berhubungan dengan internal perusahaan dalam hal efisiensi biaya. Proses efisiensi dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah melalui perbaikan proses bisnis. Dengan mengefisiensi proses bisnis, maka akan mengurangi biaya sehingga dapat meningkatkan profit.

Menurut Hartono (2017), peningkatan proses bisnis atau *business process improvement* (BPI) merupakan metodologi perencanaan dalam pengoperasian proses bisnis ataupun keterampilan karyawan yang dapat ditingkatkan agar lebih baik sehingga dapat mendorong prosedur, alur kerja yang lebih efisien dan efektif bagi pertumbuhan bisnis secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk mengeliminasi kesalahan-kesalahan, meningkatkan keuntungan yang kompetitive bagi perusahaan dengan peningkatan proses bisnis, memenuhi permintaan pelanggan dan tujuan bisnis yang lebih efektif. Namun sebelum sampai pada tahap menganalisis efisiensi proses bisnis, dibutuhkan terlebih dahulu tahap awal yaitu pemodelan atau pemetaan proses bisnis untuk menggambarkan proses yang lengkap, sehingga memungkinkan semua anggota perusahaan dari berbagai level kedudukan dapat meningkatkan aliran proses (Putri, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan tahap awal yaitu memetakan proses bisnis yang ada di *startup* GoniGoni. Dalam pembahasan kali ini, peneliti hanya akan melakukan pemetaan proses bisnis dari daerah yang ditandai dengan garis putus-putus merah pada gambar 1.3 yaitu berupa kegiatan penyetoran sampah dari nasabah kepada bank sampah melalui GoniGoni saja. Hal itu menjadi fokus utama karena pada bagian

itu merupakan titik kunci dari kegiatan bisnis GoniGoni yang menjadi penentu keberlangsungan bisnisnya sehingga diperlukannya perhatian lebih dalam perancangan proses bisnisnya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pemetaan Proses Bisnis Penyetoran Sampah Oleh Masyarakat Kepada Bank Sampah Melalui Aplikasi GoniGoni”**

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada pemetaan proses bisnis yang terjadi dalam aktivitas penyetoran sampah yang dilakukan oleh masyarakat kepada bank sampah melalui GoniGoni.

1.4 Identifikasi Masalah

Bagaimanakah pemodelan proses bisnis yang terjadi dalam penyetoran sampah dari masyarakat kepada bank sampah?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memetakan proses bisnis yang terjadi dalam penyetoran sampah dari masyarakat kepada bank sampah.

1.6 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat menghasilkan kegunaan dan manfaat, baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan dibidang operasional khususnya yang terkait dengan proses bisnis yang ada pada perusahaan. Di samping itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan bahan masukan bagi perusahaan GoniGoni untuk dijadikan acuan dalam proses bisnis penyetoran sampah sehingga dapat menjadi standarisasi operasional bisnis.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan diadakannya penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dikemukakan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dan pihak lain.