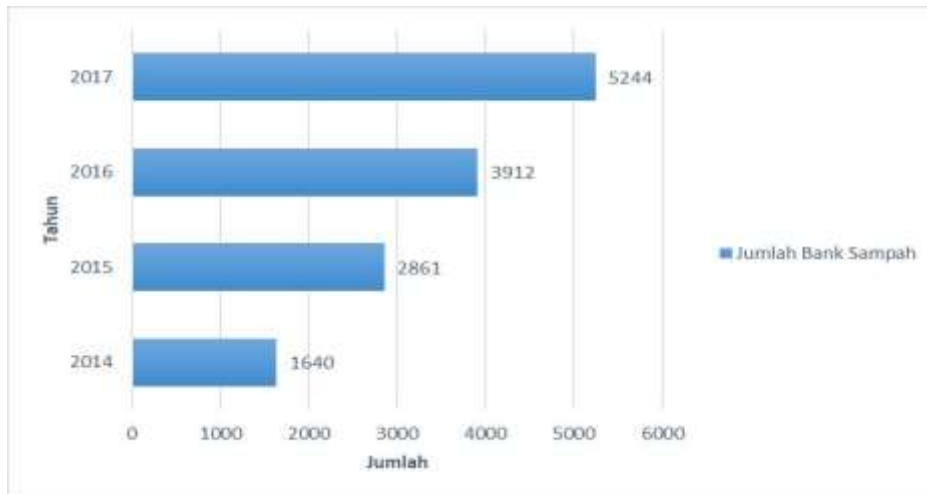


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

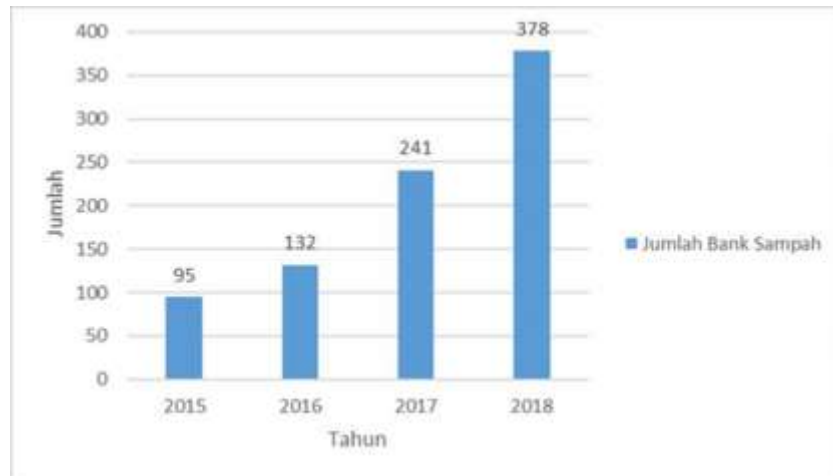
Bank Sampah adalah suatu sistem pengelolaan sampah berbasis komunitas yang memungkinkan masyarakat berperan aktif dalam mengelola sampah di lingkungannya (Wijayanti & Suryani, 2015). Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 2 Bank Sampah adalah tempat pemilahan dan pengumpulan sampah yang dapat di daur ulang yang memiliki nilai ekonomi. Menurut Indrianti (2006) dengan adanya Bank Sampah memberikan dampak ekonomis bagi warga sekitar yaitu menciptakan lapangan kerja, sebagai sumber penghasilan tambahan, serta dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan akibat pengelolaan sampah. Selain itu, keberadaan Bank Sampah memberikan manfaat yaitu mengurangi sampah sebesar 1,7% dari total sampah nasional (Amanda, 2018). Gambar I.1 merupakan data jumlah Bank Sampah di Indonesia tahun 2014-2017.



Gambar I. 1 Jumlah Bank Sampah di Indonesia
(Sumber: Sistem Pengelolaan Sampah Nasional, 2017)

Pada Gambar I.1 jumlah Bank Sampah di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2014 jumlah Bank Sampah yaitu 1640 unit meningkat menjadi 2861 unit ditahun 2015 dan terus mengalami peningkatan hingga tahun 2017 yaitu sebesar 5244 unit. Bank Sampah yang berada di Indonesia saat ini telah tersebar di

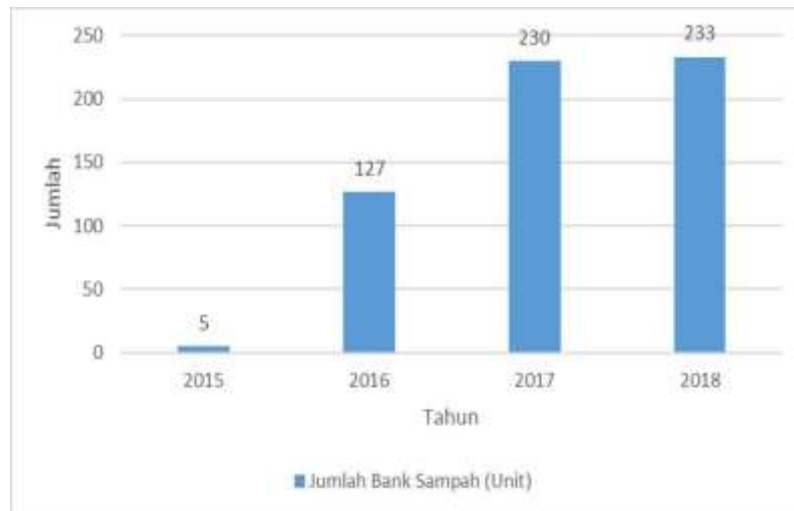
219 kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Adapun data Bank Sampah yang berada di Kota Bandung Jawa Barat dengan jumlah 378 unit pada tahun 2018 dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I. 2 Jumlah Bank Sampah di Kota Bandung
(Sumber: Sistem Pengelolaan Sampah Nasional, 2018)

Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah Bank Sampah di Kota Bandung terus mengalami peningkatan yang cukup pesat sepanjang tahun 2015 hingga tahun 2018. Pada tahun 2015 jumlah Bank Sampah yaitu sebesar 95 unit dan terus meningkat hingga tahun 2017 yaitu sejumlah 378 unit. Peningkatan jumlah Bank Sampah terbesar terjadi antara tahun 2016-2017 dari 241 unit menjadi 378 unit. Gambar I.1 dan I.2 jumlah kenaikan Bank Sampah di Indonesia maupun di Kota Bandung mengalami peningkatan yang baik. Jumlah Bank Sampah yang terus mengalami peningkatan ini memberikan peluang bagi *developer* untuk melakukan pengembangan sistem manajemen Bank Sampah agar dapat mengelola sampah dan Bank Sampahnya dengan efektif dan efisien. Berdasarkan Rapat Koordinator Nasional (Rakornas) Kementerian Lingkungan Hidup (2015) pemerintah sangat mendukung pengembangan Bank Sampah di Indonesia secara *online* karena hal tersebut akan mempermudah masyarakat dalam pengelolaan sampah di lingkungannya. Dukungan dari pemerintah memberikan potensi yang besar bagi *developer* untuk melakukan pengembangan sistem manajemen Bank Sampah.

Salah satu pengembang aplikasi Bank Sampah *online* yang berada di Indonesia yaitu Smash.id. Smash merupakan Sistem Online Manajemen Sampah (Smash) yang mengintegrasikan manajemen persampahan di Indonesia (Smash.id, 2018). Smash.id memiliki beberapa produk yang memiliki fungsi yang berbeda – beda salah satu produk Smash.id adalah BankSampah.id. BankSampah.id adalah aplikasi berbasis *website* yang bertujuan untuk mendukung kegiatan operasional Bank Sampah di seluruh Indonesia yang dapat diakses melalui www.banksampah.id. Dengan adanya aplikasi berbasis *website* tersebut banyak Bank Sampah di Kota Bandung yang mendaftar untuk menjadi *user* BankSampah.id. Total jumlah Bank Sampah yang terdaftar di BankSampah.id untuk Kota Bandung sebanyak 233 unit (BankSampah.id, 2018). Data pada Gambar I.3 menunjukkan jumlah Bank Sampah di Kota Bandung:



Gambar I. 3 Jumlah User Bank Sampah di Kota Bandung
(Sumber: BankSampah.id, 2018)

Pada Gambar I.3 jumlah *user* Bank Sampah di Kota Bandung pada tahun 2015 sebanyak 5 unit dan terus mengalami peningkatan yang cukup baik. Peningkatan jumlah Bank Sampah di Kota Bandung paling banyak antara tahun 2016 – 2017 dari 127 unit menjadi 230 unit dan terus meningkat sampai tahun 2018.

Namun, menurut pihak BankSampah.id peningkatan jumlah BankSampah yang terdaftar di BankSampah.id kurang diimbangi dengan jumlah *user* aktif yang

melakukan kegiatan operasional menggunakan BankSampah.id selama enam bulan terakhir dari sejumlah BankSampah.id yang telah terdaftar di BankSampah.id hanya 37 % BankSampah yang aktif melakukan kegiatan operasional menggunakan layanan BankSampah.id. Untuk mengidentifikais permasalahan yang terjadi pada layanan BankSampah.id maka dilakukan survei pendahuluan dengan wawancara. Hasil wawancara dengan 10 pengelola BankSampah di Bandung penyebab *user* kurang aktif melakukan kegiatan operasional menggunakan BankSampah.id dikarenakan masih banyak layanan – layanan BankSampah.id yang belum terpenuhi. Tabel I.1 merupakan jenis keluhan pelanggan berdasarkan hasil survei pendahuluan.

Tabel I. 1 Jenis Keluhan Konsumen BankSampah.id

Variabel	Keterangan	Presentase
Konten dalam <i>website</i>	Data alamat nasabah tidak lengkap	60 %
	Tidak ada data laporan keuangan / akuntansi	80 %
	Informasi harga jual barang tidak <i>update</i>	20 %
	Informasi identitas nasabah tidak lengkap	20 %
	Tidak ada data laporan pergudangan	60 %
	Tidak ada informasi mengenai pengelompokkan jenis barang	40 %
	Tidak ada informasi mengenai Bank Sampah aktif dan non aktif	40 %
Performa pada <i>website</i>	<i>Loading</i> saat <i>login</i> lambat	60 %
	<i>Loading</i> saat <i>input</i> data lambat	40 %
	GPS pada aplikasi tidak akurat	20 %
	<i>Loading</i> menu lambat	40 %
	Konfirmasi akun saat mendaftar lambat	20 %

(Sumber: Hasil wawancara konsumen BankSampah.id)

Tabel I. 2 Jenis Keluhan Konsumen BankSampah.id (Lanjutan)

Variabel	Keterangan	Presentase
Tampilan pada <i>website</i>	Warna terlalu monoton	20 %
Interaksi antar pengguna	Tidak bisa berkomunikasi secara langsung dengan Bank Sampah lain melalui aplikasi	100 %

(Sumber: Hasil wawancara konsumen BankSampah.id)

Berdasarkan Tabel I.1 dan Tabel I.2 dapat dilihat keluhan terbesar yang dirasakan pengguna yaitu tidak bisa berkomunikasi secara langsung dengan Bank Sampah lain melalui aplikasi sebesar 100%, tidak ada laporan keuangan/akuntansi sebesar 80%, data alamat nasabah tidak detail sebesar 60%, tidak ada laporan pergudangan sebanyak 60%, dan *loading* saat *login* lambat sebesar 60%. Selain itu, Bari (2018) dalam penelitiannya mengidentifikasi adanya 22 TCN dan 20 diantaranya memiliki Nilai Kepuasan Pelanggan bernilai negatif. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Bari (2018) hanya sebatas mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Maka dari itu diperlukan penelitian lanjutan untuk menurunkan atribut kebutuhan menjadi rekomendasi perbaikan.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka perlu diperlukan penelitian yang dapat membantu perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apa saja karakteristik teknis untuk meningkatkan kualitas layanan BankSampah.id dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan berdasarkan *True Customer Needs*?
2. Bagaimana *critical part* berdasarkan matriks *House of Quality*?

3. Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas layanan *website* BankSampah.id yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun perumusan masalah yang telah diuraikan diatas menjadi dasar penetapan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi karakteristik teknis pelayanan *website* BankSampah.id berdasarkan *True Customer Needs*.
2. Mengidentifikasi *critical part* berdasarkan matriks *House of Quality*.
3. Memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen perusahaan dalam bentuk perbaikan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah BankSampah.id dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

I.4 Batasan Penelitian

Agar menghindari meluasnya permasalahan yang diteliti dan agar sesuai dengan tujuan adapun batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. *True Customer Needs* didapatkan dari hasil penelitian sebelumnya menggunakan Model Kano.
2. Penelitian ini hanya sebatas rekomendasi perbaikan kualitas layanan.
3. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) sampai iterasi kedua, yaitu matriks *Part Deployment*.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Menjadi acuan perbaikan layanan BankSampah.id untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b. Sebagai rekomendasi pengembangan layanan BankSampah.id

(*concept development*) yaitu pembuatan beberapa alternative konsep. QFD Iterasi dua (*Part Deployment Matrix*).

Bab V

Analaisis Data

Bab ini memuat analisis secara detail setiap hasil pengumpulan dan pengolahan data pada bab sebelumnya kemudian dilakukan penyusunan rekomendasi yang tepat untuk BankSampah.id.

Bab VI

Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian secara keseluruhan yang menjawab tujuan penelitian. Selain itu pada bab ini dijelaskan apa saja saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).