

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, permasalahan sampah menjadi sebuah ancaman tersendiri bagi keberlangsungan dunia. Bahkan disisi lain, sampah merupakan masalah serius yang harus dihadapi oleh Negara berkembang seperti di Indonesia maupun Negara maju sekalipun. Menurut *World Health Organization (WHO)* yang dikutip oleh Budiman dalam bukunya yaitu *Pengantar Kesehatan Lingkungan (2007:111)*, sampah adalah sesuatu yang tidak digunakan, tidak dipakai, tidak disenangi, atau sesuatu yang dibuang berasal dari kegiatan manusia dan tidak terjadi dengan sendirinya. Permasalahan mengenai sampah bukan lagi menjadi tanggung jawab pemerintah ataupun lembaga-lembaga tertentu, melainkan tanggung jawab bersama dan tanggung jawab semua kalangan.

Pada saat ini terdapat layanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk warga masyarakatnya, dimana salah satunya penyelenggara pelayanan bidang lingkungan hidup. Penyediaan lingkungan yang bersih dan sehat merupakan salah satu *core public services* yang penting bagi peningkatan mutu kehidupan warga Negara yang merupakan layanan pokok yang harus disediakan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Nurcholis, 2007:13)

Namun berbicara tentang tanggung jawab, saat ini masih menemui kendala. Salah satunya adalah kurangnya kesadaran dari masyarakat maupun kalangan tertentu untuk tidak membuang sampah sembarangan. Padahal disadari ataupun tidak, sebagian sampah itu bisa didaur ulang dan memiliki nilai ekonomis juga.

Bank Sampah adalah suatu tempat yang digunakan untuk mengumpulkan sampah yang sudah dipilah-pilah. Hasil dari pengumpulan sampah yang sudah dipilah akan disetorkan ke tempat pembuatan kerajinan dari sampah

atau pengepul sampah. Bank sampah di kelola menggunakan sistem seperti perbankan yang dilakukan oleh petugas sukarelawan.

Bank sampah berdiri karena adanya keprihatinan masyarakat akan lingkungan hidup yang semakin lama semakin dipenuhi dengan sampah baik organik maupun anorganik. Sampah yang semakin banyak tentu akan menimbulkan banyak masalah, sehingga memerlukan pengolahan seperti membuat sampah menjadi bahan yang berguna. Pengolahan sampah dengan sistem bank sampah ini di harapkan mampu membantu pemerintah dalam menangani sampah dan meningkatkan ekonomi masyarakat.

Bank sampah memiliki beberapa manfaat bagi manusia dan lingkungan hidup seperti membuat lingkungan lebih bersih, menyadarkan masyarakat akan pentingnya kebersihan, dan membuat sampah menjadi Barang Ekonomis. Manfaat bank sampah untuk masyarakat adalah dapat menambah penghasilan masyarakat karena saat mereka menukarkan sampah mereka akan mendapatkan imbalan berupa uang yang dikumpulkan dalam rekening yang mereka miliki. Masyarakat dapat sewaktu – waktu mengambil uang pada tabungannya saat tabungannya sudah terkumpul banyak.

Menurut undang No.18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah menekankan tentang perlunya perubahan pola pengelolaan sampah yang bertumpu pada pengurangan dan panganan sampah. Pengurangan sampah dapat dilakukan dengan kegiatan pembatasan timbunan sampah, mendaur ulang dan memanfaatkan kembali sampah atau dikenal dengan 3R (*Reduce, Reuse, dan Recycle*). Penerapan kegiatan 3R pada masyarakat masih terkendala terutama oleh kesadaran masyarakat untuk memilah sampah (Suryani, dkk 2021:24).

Beragam upaya telah dilakukan dalam mencoba mengurangi tumpukan sampah dengan menjadikan masyarakat sebagai pelaku utama dalam pengelolaan sampah. Kementerian Lingkungan Hidup melalui Penanganan pengelolaan sampah berbasis 3R melalui mekanisme Bank Sampah dilakukan upaya pelibatan masyarakat dalam pengelolaan sampah menerapkan konsep 3R (*reuse, reduce, recycle*) dengan mengembangkan program Bank Sampah.

Mengenai bank sampah, terdapat lembaga yang memprakasai sampah menjadi berkah. Diantaranya Bank Sampah Kembang Sepatu (BKS) yang berada di lokasi Jl Bunga Sepatu RT 03 / RW 10 Cirendeui Ilir, Ciputat, Tangerang Selatan. BKS merupakan lembaga yang sedikit banyak merubah paradigma tentang sampah. Dimana sebelumnya sampah hanya sesuatu barang rongsokan atau sisa – sisa pemakaian yang tak memberikan manfaat secara *financial*. Namun di BKS, sampah bisa menjadi berkah dan memiliki nilai ekonomis.

Dengan terealisasikannya praktik BKS, paling tidak jumlah sampah yang awalnya menjadi masalah dapat berkurang. merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui kinerja aspek – aspek *reliability, empathy, assurance, responsiveness*, dan *tangibles* untuk secara bersama dapat membangun layanan yang berkualitas dan memuaskan. Secara umum calon nasabah yang akan memilih bank sampah yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan mempertimbangkan faktor – faktor tertentu untuk menabung sampah. Selain itu juga nasabah memperhatikan kualitas pelayanan serta sampah yang di tawarkan sehingga nasabah untuk termotivasi untuk menabung sampah. Karena konsumen dalam perilakunya akan mencari kepuasan yang maksimal untuk dalam menabung sampahnya.

Menuru Pendapat Muhammad Syairozi (2016:4) Kepuasan nasabah diteliti karena, pertama: pelanggan yang puas cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk / jasa kepada orang lain. Kedua: jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan melakukan transaksi ulang. Ketiga: kepuasan tinggi yang diperoleh oleh pelanggan akan menjadikan kurang tertarik dengan tawaran pesaing, demikian kepuasan pelanggan mempunyai hubungan langsung kesetiaan pelanggan. Keempat: kepuasan nasabah dalam menggunakan atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan”.

Dalam hal menabung di BKS, layanan merupakan salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal tersebut yang

ditabungkan di BKS bukanlah uang seperti bank konvensional lainnya tetapi sampah yang sudah terpilah.

Hal lain yang diduga berpengaruh terhadap tingginya menabung nasabah yaitu kualitas pelayanan yang diberikan pengurus BKS terhadap nasabah. Nasabah umumnya mempunyai perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh pengurus bank sampah, untuk itu BKS dapat menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menaikkan kepuasan nasabah dalam menabung bank sampah.

Sebagai bank sampah pelopor di kota Tangerang Selatan, BKS menjadi percontohan yang difasilitasi dan dibina oleh Kantor Lingkungan Hidup Kota Tangerang Selatan sebagai instansi Pemerintah yang menitikberatkan pada pengelolaan sampah mulai di sumber sebelum masuk ke Tempat Pengelolaan Akhir (TPA) Kota Tangerang Selatan. Sebagai bank sampah percontohan, beberapa aspek harus dibina dan dikembangkan dalam upaya pelayanan bank sampah terhadap kepuasan nasabah. Aspek teknis, aspek ekonomi, aspek lingkungan, aspek peran, aspek kelembagaan dan aspek kebijakan menjadi aspek utama pembinaan dan pengembangan bank sampah. Dengan pembinaan dan pengembangan beberapa aspek pengelolaan sampah, diharapkan pelayanan bank sampah terhadap nasabah mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

Pada dasarnya bank sampah merupakan konsep pengumpulan sampah kering dan dipilah serta memiliki manajemen layaknya perbankan, tetapi yang ditabung bukan uang melainkan sampah. Warga yang menabung (menyerahkan sampah) disebut nasabah dan memiliki tabungan serta dapat meminjam uang nantinya. Seperti halnya sebuah bank komersil, kita bisa membuka rekening di sebuah bank sampah. Secara berkala kita bisa mengisi tabungan kita dengan sampah non-organik yang ditimbang dan diberi nilai moneter, sesuai harga yang sudah ditentukan oleh para pengepul.

Namun tepat pada setelah pandemi terjadi permasalahan di bank sampah kembang sepatu yang mengakibatkan proses kerja di bank sampah kembang sepatu tersendat dan tidak dapat melayani nasabah yang telah terdaftar

sebagai nasabah bank sampah, selain itu karena proses komunikasi yang kurang lancar akhirnya nasabah tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang penimbangan bank sampah.

Setelah sekian bulan karena tidak beroperasi akibat pandemi yang melanda di dunia ini, bank sampah kembali beroperasi namun nasabah tidak sebesar sebelum pandemi melanda di dunia ini, dengan pendekatan secara perlahan masyarakat kembali ikut mengelola sampah yang ada di sekitar mereka. Namun jumlah nasabah yang ada cukup berkurang drastis karena efek pandemi.

Hal ini mengindikasikan adanya kekecewaan nasabah tidak sesuai dengan harapan dengan relitas pola pelayanan yang mereka dapatkan. Kekecewaan inilah yang membuat sebagian nasabah tidak ikut lagi dalam menabung sampah pada bank sampah. Bukan berat tanpa masalah karena dalam wawancara yang dilakukan penulis kepada pengurus bank sampah kembang sepatu. pada selama pandemi terdapat keluhan-keluhan akibat pelayanan bank sampah selama ini kurang baik.

Untuk mengurangi hal itu setelah pandemi sistem pola pelayanan dan kepuasan nasabah mulai diperbaiki, termasuk membenahi sistem pola pelayanan, yakni menambah jumlah personil dan alat-alat untuk menimbang dan serta pemilahan sampah tersebut. Demi keberlangsungan kegiatan bank sampah kembang sepatu dan tercapainya tujuan penyelesaian pola pelayanan yang baik selama setelah pandemi, kepuasan nasabah ini sama dengan mengidentifikasi tingkat pemenuhan harapan dan kepuasan para nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan dalam pengelolaan sampah di bank sampah kembang sepatu terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan bank sampah terhadap kepuasan nasabah perlu dinilai dengan menggunakan standar penilaian sesuai peraturan perundang-undangan sehingga dapat diketahui posisi kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank sampah menjadi rekomendasi bagi bank sampah dalam perbaikan pelayanan kepada nasabah. Faktor-faktor yang dianggap penting dan belum memberikan

kepuasan harus di tingkatkan dan faktor-faktor yang dianggap penting sudah memberikan pelayanan yang harus memuaskan dan harus dipertahankan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Sampah (Studi Kasus Pada Bank Sampah Kembang Sepatu)”**

1.2 Batasan Masalah

Untuk lebih fokus, peneliti membatasi pada dua hal yaitu: Upaya Pengelola (manajemen dalam melayani nasabah bank sampah) untuk meningkatkan pelayanan untuk nasabah bank sampah, dan kepuasan nasabah akan pelayanan pengelola (manajemen) terhadap kepuasan nasabah bank sampah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pola pelayanan pengelola (manajemen) dalam melayani nasabah bank sampah?
2. Apakah pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank sampah?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mengidentifikasi pola pelayanan pengelola (manajemen dalam melayani nasabah bank sampah)
2. Menganalisis pengaruh pelayanan pengelola (manajemen) terhadap kepuasan nasabah bank sampah

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan pengaruh pelayanan

terhadap kepuasan nasabah dalam menabung bank sampah di bank sampah kembang sepatu. Selain itu, diharapkan penelitian ini dijadikan referensi di perpustakaan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian selanjutnya atau sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian.

2. Hasil Penelitian

Sedangkan Aspek praktis manfaat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi penulis

Dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank sampah. Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar S1.

b. Bagi Bank Sampah Kembang Sepatu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengurus bank sampah kembang sepatu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi untuk menabung sampah.

c. Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca atau peneliti lain, selanjutnya yang mengadakan penelitian terhadap pengaruh faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan nasabah.