

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kota maupun didesa terutama negara berkembang khususnya adalah negara indonesia banyak menimbulkan masalah dalam pembangunan. Baik dari segi permasalahan tingkat perpindahan penduduk yang setiap hari atau bahkan setiap tahun meningkan, lingkungan yang tidak nyaman atau kumuh serta saluran air yang tidak berjalan dengan lancar serta banyaknya sampah di perkotaan namun tak terkecuali didesa mengalami permasalahan yang sama dalam pengelolaan sampah terhadap aktivitas yang setiap hari dilakukan.

Sikap manusia yang masih sering dijumpai dan tentunya tidak memiliki rasa bertanggung jawab pada lingkungan sekitar terutama masalah sampah sering muncul karena perilaku manusia masih membuang sampah sembarangan dan tidak pada tempatnya mengakibatkan kerusakan lingkungan. Perilaku manusia lebih mengarah pada kesadaran diri dan dilakukan pada lingkungan sekitar serta mengarah pada kepentingan pribadi jika daya lingkungan alam mengalami kerusakan lingkungan ini tidak dapat dihindarkan serta tidak bisa dikendalikan oleh diri sendiri.

Sampah menjadi isu dan masalah yang serius , karena selain dampak dari volume sampah yang di hasilkan masyarakat, sampah juga belum sepenuhnya ditangani dan dikelola secara optimal. Keterbatasan fasilitas pengelolaan, sistim pembuangan, kurangnya lahan yang luas sebagai tempat pengolahan sampah juga kesadaran masyarakat membuang sampah pada tempatnya menyebabkan penanganan sampah tidak dapat dilakukan secara optimal. Namun selain menjadi masalah, sampah juga menjadi potensi atau peluang yang bisa bernilai ekonomis apabila dikelola dengan baik, hal inilah yang ditangkap oleh Desa Blulukan yang terletak di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar yang didukung dengan lingkungan yang berdekatan dengan kampus, keberadaan beberapa hotel, ritel, kawasan kuliner, gudang

dan beberapa pabrik yang tentunya menyumbang volume sampah yang tidak sedikit. Pengelolaan sampah di desa Blulukan dilakukan oleh jasa pelayanan pengelolaan sampah melalui BUMDES atau Badan Usaha Milik Desa . BUMDES adalah merupakan badan usaha desa yang memiliki badan hukum dan dikelola oleh pihak desa, dikelola secara mandiri dan profesional dengan modal yang besar merupakan kekayaan yang bisa dipisahkan, namun BUMDES memiliki tujuan untuk memperoleh suatu keuntungan untuk mendapatkan pendapatan dari desa untuk memajukan desa dan mensejahterakan desa. Seperti yang dijelaskan oleh Ngesti D.Prasetyo (2014) Keberadaan dari BUMDES sangat strategis dan memiliki fungsi sebagai penggerak perekonomian desa dan mensejahterakan masyarakat desa. Dalam Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan juga bahwa desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa. Kebutuhan dan potensi desa menjadi dasar dalam pendirian BUMDES sebagai Bentuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hadirnya Badan Usaha Milik Desa Blulukan yang bergerak dibidang pengelolaan sampah. Pengelolaan sampah meliputi pewadahan, pengumpulan, pemindahan, pengangkutan, pengolahan dan pembuangan akhir

Pengelolaan sampah yang ada bertujuan untuk melayani warga masyarakat memelihara kesehatan serta menciptakan situasi lingkungan yang bersih, sehat, dan indah. Seluruh warga masyarakat harus memiliki kesadaran tinggi untuk membuang sampah pada tempatnya. Desa Blulukan berdekatan dengan lingkungan kota, kampus, perhotelan, dan kawasan industri Penyebab masalah pada sampah yaitu kurangnya ketersediaan tempat sampah yang memadai dan layak untuk dipakai. Adanya tempat sampah merupakan hal yang sangat penting untuk menangani adanya merebaknya sampah yang ada di setiap tempat. Kurangnya tempat pembuangan sampah sering menjadi kendala terutama dalam lingkungan desa. Adanya masyarakat yang kurang akan kesadaran membuang sampah pada tempatnya dan membuang sampah sembarangan ini juga dapat berdampak pada lingkungan yang menyebabkan bencana.

Maka dari itu sangat dibutuhkan pengelolaan sampah yang ada disuatu desa yang dimana bertujuan untuk melayani masyarakat agar sampah yang dihasilkan oleh penduduknya dapat dikelola dengan baik dan tentunya menimbulkan kesan yang bersih terhadap lingkungan sekitar, dimana secara tidak langsung turut memelihara kesehatan masyarakat serta menciptakan suatu lingkungan agar lingkungan menjadi bersih,sehat dan indah.Pedesaan dalam hal inipun juga harus memiliki kesadaran akan membuang sampah pada tempatnya meski didesa tersebut berdekatan dengan lingkungan kota dan berbagai masyarakat yang berkerja dekat dengan desa blulukan. Desa ini berdekatan dengan lingkungan kota,kampus,perhotelan dan kawasan industri sama halnya dapat menimbulkan adanya sampah yang ada didekat lingkungan tersebut bisa dibawa oleh orang-orang yang berkerja di lingkungan yang ada disekitar desa blulukan.

.Kebutuhan dan potensi desa menjadi dasar dalam pendirian Bumdes sebagai Bentuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.Hadirnya Badan Usaha Milik Desa Blulukan yang bergerak dibidang kebersihan dan lingkungan terhadap sampah ini sangat membantu masyarakat yang ada di lingkungan desa Blulukan untuk membuang sampah pada tempatnya, cepat dan tanggap, dengan pembayaran tagihan yang ditawarkan kepada masyarakat sangat murah. Pengelola BUMDES harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya.Desi blulukan sudah tersedia tempat pengelola sampah yang memadai dari desa yang lain sementara desa yang lain belum memadai masih dengan kegiatan membakar sampah atau menimbun sampah disuatu tempat sehingga menimbulkan lingkungan yang tidak sehat serta mengganggu kenyamanan masyarakat yang ada disekitar.

Dalam jasa kebersihan terdapat hal yang ditawarkan kepada para pelanggan,semua yang ditawarkan merupakan jasa kebersihan masyarakat,jasa kebersihan masyarakat yang ada didesa terkadang hanya kebersihan sebagian lingkungan masyarakat yang menjangkau akan tetapi jasa kebersihan diluar masyarakat terkadang sering menawarkan jasa kebersihan dari pada pihak

BUMDES sendiri, oleh karena itu persaingan biasanya terjadi pada tingkat pelayanan dan biaya yang ditawarkan kepada pelanggan. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat semakin besar tanggung jawab yang dibebankan pada penyedia jasa

Pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen sangat baik, dan cepat dan penanganan yang tanggap. Menurut Nurhayati (2018) BUMDES adalah salah satu badan usaha milik desa untuk meningkatkan ekonomi berdasarkan potensi kebutuhan yang ada di desa dan dilaksanakan oleh masyarakat desa, dari desa, oleh desa, dan untuk desa memiliki jasa dibidang kebersihan yang memadai, semua kegiatan yang dilakukan oleh BUMDES sudah tersedia. Kepercayaan dan tanggung jawab terhadap masyarakat sangat diperhatikan karena ini merupakan salah satu tujuan yang utama perusahaan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan

Adanya keluhan yang bersumber pada pelanggan kepada perusahaan seperti kebersihan yang kurang bersih sehingga muncul ketidak nyamanan lingkungan terhadap masyarakat, Kendaraan untuk mengangkut sampah masih kurang memadai keluhan pelanggan ini yang menjadi saran dan kritik kepada perusahaan jasa. Hal ini sangat memerlukan perhatian khusus terhadap nilai kepuasan pelanggan sehingga perlu diidentifikasi karakteristik dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono (2017) Kualitas Pelayanan menjadi suatu tolak ukur yang harus diperhatikan, Masalah pelayanan sangat mempengaruhi kurangnya pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Dalam hal ini Badan Usaha Milik Desa Blulukan berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal dan tentunya mengerti keluhan masyarakat dengan ini akan tercapai kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan perlu membuat strategi dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dan pada akhirnya akan kembali menggunakan jasa Badan Usaha Milik Desa.

Pelanggan sangatlah penting untuk perusahaan, karena pelanggan merupakan aset perusahaan yang dapat menjaga kelangsungan perusahaan Badan Usaha Milik Desa Blulukan. Dalam hal ini Badan Usaha Milik Desa

sangat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan untuk masyarakat desa blulukan.

Menurut Kotler dan Keller (2017) Munculnya kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat akan menimbulkan suatu kepuasan atau kebahagiaan oleh, dengan adanya jasa kebersihan sehingga tidak perlu melakukan kegiatan yang dapat mengganggu lingkungan masyarakat seperti membakar sampah yang menimbulkan udara yang tidak segar. Dengan pelayanan ini masyarakat desa blulukan sangat membantu.

Kepuasan konsumen ini melibatkan adanya biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Untuk Melakukan Pengukuran kualitas pelayanan yang sering digunakan kualitas pelayanan, terdiri dari : bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model*. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Karla (2015) dan Mugiono (2010) yang meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, assurance, emphaty dan tangible berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wili (2015) yang menunjukkan hasil penelitiannya hanya variable kehandalan, daya tanggap dan jaminan yang berpengaruh signifikan sedangkan bukti langsung dan empati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memutuskan untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN** (Studi Empiri pada warga desa Blulukan Terkait Pembayaran Iuran Sampah).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam suatu penelitian, diperlukan untuk memberikan kemudahan bagi penulis dalam membatasi permasalahan yang akan diteliti sehingga dapat mencapai tujuan serta sasaran yang jelas. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh *Reliability* Terhadap kepuasan konsumen ?
2. Bagaimana pengaruh *Responsivenees* Terhadap kepuasan konsumen ?
3. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan konsumen ?
4. Bagaimana pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan konsumen ?
5. Bagaimana pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk Menganalisis pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasan konsumen
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan konsumen
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Assurance* terhadap kepuasan konsumen
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Emphaty* terhadap kepuasan konsumen
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Tangibles* terhadap kepuasan konsumen

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Dapat membantu dan memberikan masukan serta tambahan bagi ilmu pengetahuan terutama mengenai, Analisis Pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Warga Desa Blulukon Pada Pembayaran Iuran Sampah) Serta dimensi variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen di BUMDES.

2. Secara Praktis penelitian ini dapat :

Memberikan Jawaban atas permasalahan yang diteliti.

Menjadi referensi atau bahan acuan dalam penelitian dimasa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengulas dan menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan dan menjelaskan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data yang diperlukan, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan untuk mengolah data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan deskripsi objek penelitian, interpretasi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan, dan saran.