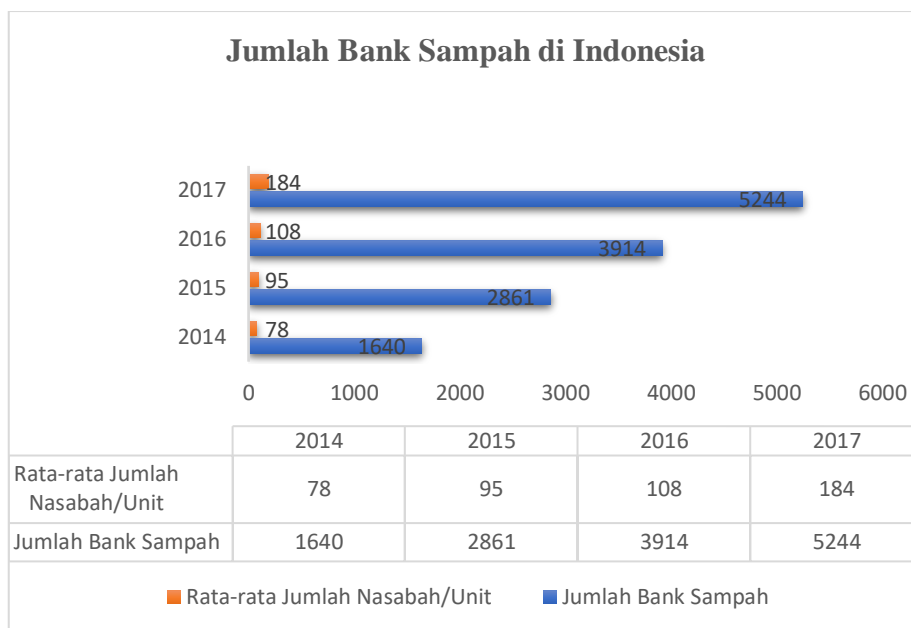


## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Bank Sampah merupakan suatu sistem pengelolaan sampah kering secara kolektif untuk mendorong masyarakat agar ikut serta didalamnya (Unilever Indonesia, 2016). Kementerian Negara Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) menerapkan peraturan undang-undang Nomor 13 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 2 mengenai pedoman pelaksanaan *Reduce, Reuse, dan Recycle* melalui Bank Sampah. Bank sampah sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu tempat yang digunakan dalam kegiatan pengelolaan sampah dimana selain masyarakat untuk mengurangi sampah, kegiatan ini menjadi salah satu mekanisme pendirian bank sampah yang menjadi terobosan masyarakat untuk bisa menabung sampah yang memiliki nilai ekonomi (Widiyanto & Rahab, 2017). Program dari Bank Sampah yang ada di Indonesia sudah menjadi program Bank Sampah pertama dan satu-satunya di dunia (Teknopreneur, 2013). Pengelolaan sampah dengan sistem Bank Sampah ini diharapkan mampu membantu pemerintah dalam menangani sampah dan meningkatkan nilai ekonomi masyarakat. Tujuan utama dalam pendirian Bank Sampah itu sendiri untuk membantu menangani adanya pengelolaan sampah yang ada di Indonesia, khususnya di kota Bandung. Tujuan Bank Sampah selanjutnya adalah untuk menyadarkan masyarakat akan kepedulian lingkungan yang sehat, rapih dan bersih. Bank Sampah juga didirikan untuk mengubah sampah menjadi suatu yang lebih berguna untuk masyarakat, misalnya untuk kerajinan dan pupuk yang memiliki nilai ekonomi (Dinas Lingkungan Hidup Kota Binjai, 2017). Gambar I.1 merupakan data mengenai jumlah Bank Sampah serta jumlah rata-rata nasabah tiap unitnya di Indonesia pada rentang tahun 2014 hingga 2017.

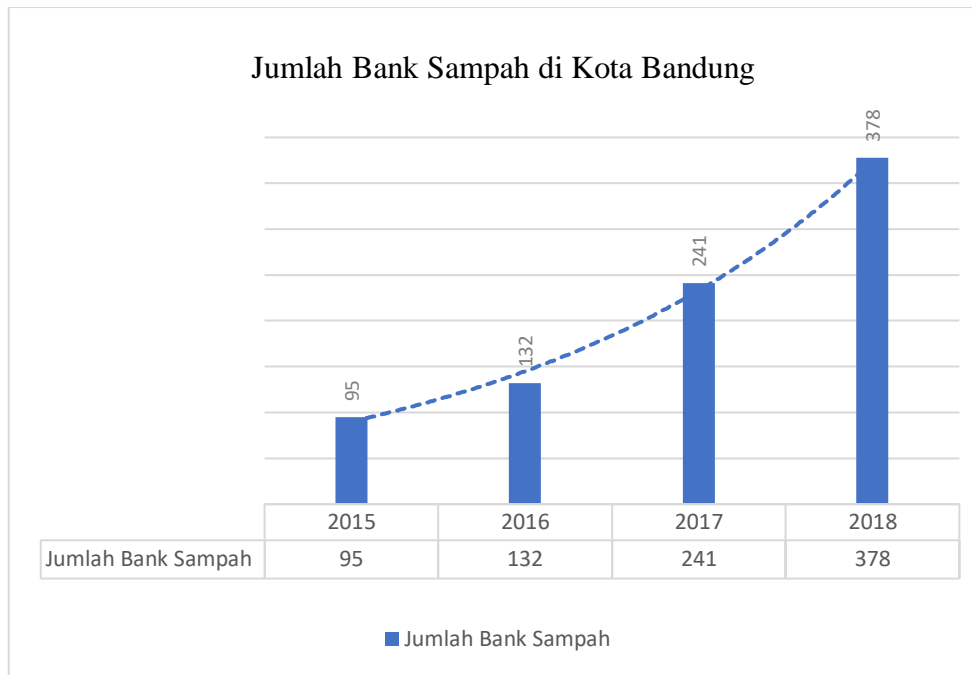


**Gambar I. 1 Jumlah Bank Sampah**

(Sumber: Smash.id, 2018)

Berdasarkan Gambar I.1 Jumlah Bank Sampah di Indonesia mengalami kenaikan yang pesat setiap tahunnya. Kenaikan jumlah Bank Sampah tertinggi terjadi pada tahun 2017 yaitu sebesar 5.244 unit Bank Sampah dari sebelumnya 3.914 unit pada tahun 2016. Selain jumlah Bank Sampah, rata-rata jumlah nasabah/unit juga mengalami kenaikan setiap tahunnya. Kenaikan jumlah rata-rata tertinggi dapat dilihat pada tahun 2017 dari 108 nasabah/unit menjadi 184 nasabah/unit.

Jumlah Bank Sampah sudah menyebar luas di seluruh Indonesia, yaitu di 34 provinsi dimana setiap provinsi terdapat 219 kabupaten/kota, salah satunya di Kota Bandung. Pada tahun 2017 sudah tercatat sebanyak 378 unit Bank Sampah di Kota Bandung. Data tersebut dikemukakan secara langsung dari Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK). Gambar I.2 akan menjelaskan mengenai pertumbuhan jumlah Bank Sampah di Kabupaten/Kota Bandung pada tahun 2015-2017.



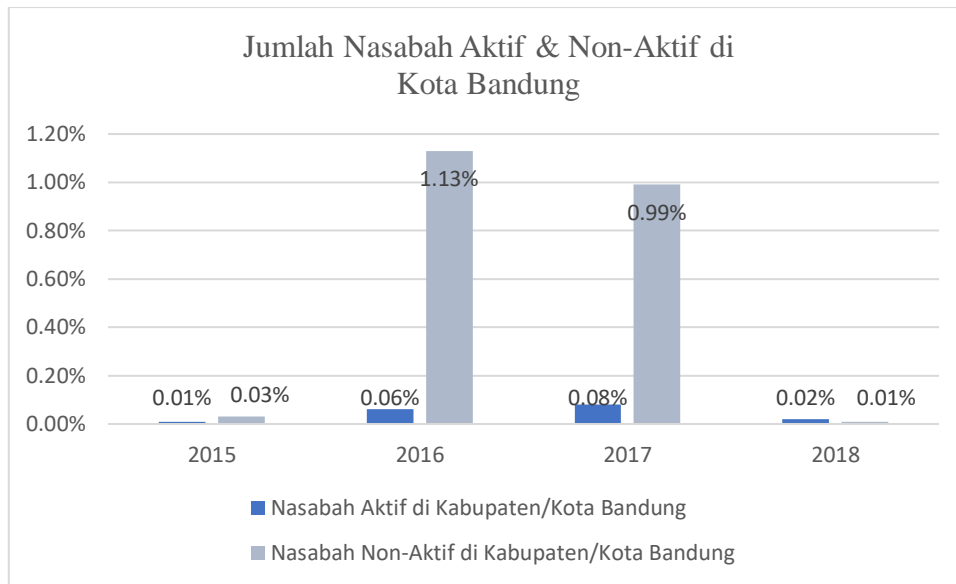
Gambar I. 2 Jumlah Bank Sampah di Kota Bandung

(Sumber: Smash.id, 2018)

Berdasarkan Gambar I.2 mengenai jumlah Bank Sampah di Kota Bandung dari tahun 2015-2018 mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Kenaikan jumlah Bank Sampah di Kota Bandung yang paling tinggi terjadi pada tahun 2016 ke tahun 2017 dengan selisih 209 unit Bank Sampah. Perkembangan jumlah Bank Sampah di Indonesia, terutama di Kota Bandung semakin meningkat dengan diikuti adanya pertumbuhan jumlah Nasabah Bank Sampah yang semakin tinggi pula. Dalam pengelolaan operasional Bank Sampah, maka diperlukan adanya Teknologi Informasi yang berperan untuk mempermudah Nasabah dalam pengelolaan sampah. Petumbuhan Bank Sampah yang semakin besar juga akan mengakibatkan adanya *demand* yang cukup besar, sehingga sangat penting adanya sistem *online* atau Teknologi Informasi dalam menyalurkan sampah. Salah satu upaya pemerintah agar Bank Sampah dapat terintegrasi adalah dengan diperlukan adanya penggunaan aplikasi yang berbasis sistem *online* atau Teknologi Informasi ini, dikarenakan perkembangan jumlah Bank Sampah yang semakin besar dari tahun ke tahun. Sehingga Teknologi Informasi tersebut kebutuhannya akan semakin tinggi ketika jumlah Bank Sampah juga semakin meningkat.

Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutunan mengenalkan pengelolaan Bank Smpah melalui sistem *online* pada tahun 2015 melalui Rapat Koordinasi Nasional

(Rakornas) III yang diselenggarakan di kota Makasar. Dengan adanya Teknologi Informasi bertujuan agar Nasabah Bank Sampah agar lebih mudah dalam melakukan penyetoran sampah, selain itu juga memberikan kemudahan dalam pengelolaan Bank Sampah (Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, 2015). Pengenalan Bank Sampah melalui sistem *online* ini menggunakan aplikasi berbasis *smartphone*. Penggunaan Teknologi Informasi dalam kegiatan operasional Bank Sampah tentunya dapat memberikan dampak yang positif bagi pengguna Nasabah Bank Sampah, terutama untuk mempermudah Nasabah sebagai *stakeholder* penting dalam penanganan dan pengelolaan Bank Sampah. Dengan adanya penggunaan Teknologi Informasi dalam pengelolaan lingkungan terhadap sampah, maka akan muncul perilaku sosial budaya yang baru terhadap Nasabah yang akan meningkatkan kepedulian Nasabah terhadap lingkungan. Peran Teknologi Informasi ini juga meringankan Nasabah Bank Sampah untuk melakukan proses pengelolaan sampah. Dengan pola ini, maka Nasabah selain menjadi disiplin akan kebersihan lingkungan juga mendapatkan tambahan pemasukan dari sampah-sampah yang di tabung dalam Bank Sampah sehingga menghasilkan nilai ekonomi secara langsung dari sampah tersebut (Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, 2012). Maka, sudah saatnya para *developer* memanfaatkan pertumbuhan Teknologi Informasi menjadi sarana untuk mewujudkan sistem yang efektif dan efisien dalam pengelolaan Bank Sampah. Salah satunya dengan memanfaatkan Teknologi Informasi berbasis aplikasi yang bernama *mySmash*. Aplikasi *mySmash* diterapkan dalam Teknologi Informasi berbasis *mobile* yang bertujuan untuk memberikan sumber informasi mengenai Bank Sampah yang berada di sekitar kalangan masyarakat serta jenis sampah anorganik yang dapat dijual ke Bank Sampah tersebut. *mySmash* dapat diakses menggunakan akun yang dimiliki oleh setiap pengguna atau Nasabah. Layanan aplikasi ini telah dirancang untuk dapat diakses dimana saja dengan menggunakan jaringan internet dan dapat diakses secara *offline*. Didalam aplikasi *mySmash* terdapat beberapa fitur yang memfasilitasi Nasabah Bank Sampah dalam pengelolaan sampah seperti adanya fitur jemput sampah, toko online kerajinan sampah, e-Learning edukasi persampahan, dan *smash-pay*.



Gambar I. 3 Jumlah Nasabah Aktif dan Non-Aktif di Kota Bandung

(Sumber: Smash.id, 2018)

Gambar I.3 menunjukkan kenaikan data jumlah Nasabah yang aktif dan *non*-aktif di Kota Bandung setiap unitnya yang tidak stabil selama empat tahun terakhir ini. Pada tahun 2017 tercatat 0,08% nasabah aktif yang menggunakan aplikasi, hal ini merupakan angka tertinggi walaupun hingga tahun terakhir mengalami penurunan menjadi 0,02% nasabah. Sedangkan untuk jumlah nasabah non-aktif yang menggunakan aplikasi selama empat tahun ini tercatat 1,13% nasabah non-aktif ditahun 2016 dimana jumlah tersebut merupakan jumlah yang paling banyak walaupun ditahun berikutnya mengalami penurunan hingga 0,1%. Penurunan jumlah nasabah bank sampah berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan karena dengan sedikitnya jumlah nasabah maka sedikit juga jumlah transaksi yang dilakukan oleh perusahaan, hal ini dapat menjadi bahan pembahasan oleh perusahaan dalam memperbaiki layanan aplikasi *mySmash* untuk meningkatkan jumlah Nasabah Bank Sampah pada tahun yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 Nasabah Bank Sampah di kota Bandung, masih terdapat aktivitas transaksi penjemputan sampah yang belum terpenuhi oleh aplikasi *mySmash*, salah satunya yaitu tidak terpenuhina kebutuhan informasi mengenai mekanisme penjemputan sampah. Untuk memperkuat *hipotesa* masalah, maka dari itu dibutuhkan survei pendahuluan mengenai penggunaan aplikasi *mySmash* kepada 10 Nasabah Bank Sampah di kota Bandung.

Tabel I. 1 Survei Pendahuluan

No.	Variabel	Presentase	Keterangan
1	<i>Download Delay</i>	80%	Proses Blog Update tidak stabil
			Proses permintaan data lokasi bank sampah lambat
2	<i>Navigation</i>	75%	Tata letak konten yang belum teratur
			Layout pada aplikasi yang kurang menarik
			Global Positioning System yang tidak presisi
3	<i>Content</i>	100%	Tidak memiliki data nasabah yang detail (seperti, alamat, lengkap, jenis kelamin, umurn nomor telfon aktif)
			Tidak ada daftar nasabah yang aktif dan non aktif
			Tidak ada informasi jenis sampah yang dikelola
			Informasi daftar sampah data sampah tidak <i>update</i>
			Tidak ada data pegelompokan jenis barang
4	<i>Ineractivity</i>	90%	Tidak ada Live Chat sehingga nasabah tidak bisa berkomunikasi secara langsung dengan Bank Sampah dalam proses penjemputan sampah
			Hanya terdapat lokasi bank sampah dan tidak bisa melakukan komunikasi melalui aplikasi
5	<i>Web Design</i>	90%	Warna background yang monoton
			penggunaan font yang tidak tepat
			background grafis pada body text yang mengganggu readability
			Desain yang terlalu simple mengakibatkan kurangnya ketertarikan pengguna

No.	Variabel	Presentase	Keterangan
6	<i>Accessibility</i>	80%	Proses pada saat <i>Login</i> lambat
			Lokasi pada aplikasi pada saat penjemputan tidak akurat
			Loading pada saat <i>input</i> data lambat
			Konfirmasi akun pada saat mendaftar lambat
7	<i>Learnability</i>	70%	Bahasa yang digunakan pada aplikasi kurang dapat dipahami oleh pengguna
			Proses penggunaan aplikasi yang sulit dipahami oleh pengguna
8	<i>Usability</i>	75%	Kuaalitas pada menu jemput sampah terdapat lokasi yang belum akurat
			Data dan sistem informasi mengenai kualitas sistem yang tidak <i>up to date</i>
			Konsep aplikasi yang kurang ter- <i>develop</i> dengan baik

Berdasarkan tabel I.1 merupakan hasil survei pendahuluan kepada beberapa pengguna aplikasi *mySmash* di Kota Bandung, terdapat delapan dimensi utama yang masih mengalami permasalahan pada aplikasi *mySmash*. Survei pendahuluan diperoleh berdasarkan hasil penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berfokus pada pengalaman, interpretasi seseorang yang mengalaminya (Moleong, 2004). Data penelitian kualitatif didapatkan dari 10 responden pengguna aplikasi *mySmash*, dimana terdapat kriteria responden dalam penelitian ini yaitu kriteria berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pengalaman responden dalam penggunaan aplikasi *mySmash*. Model kualitatif merupakan salah satu metode yang digunakan sebagai penelitian survey pendahuluan yang secara khusus berorientasi pada hasil eksplorasi adanya hipotesa atau dugaan-dugaan permasalahan yang ada pada aplikasi tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan salah satu aspek untuk meningkatkan penggunaan Teknologi Informasi dalam pengelolaan data Bank Sampah melalui sistem *online*, dimana sedemikian rupa

Teknologi Informasi yang digunakan *userfriendly* yang artinya untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan aplikasi *mySmash*.

Oleh karena itu, diperlukan analisis kebutuhan pengguna aplikasi *mySmash* menggunakan integrasi *Webqual* dan Model Kano yang ditujukan kepada pengelola Nasabah Bank Sampah yang berada di kota Bandung untuk melakukan perbaikan pada aplikasi *mySmash* agar dapat memenuhi aktivitas-aktivitas yang diperlukan oleh pengguna nasabah bank sampah pada aplikasi *mySmash*.

### **I.2 Rumusan Masalah**

1. Apa saja atribut kebutuhan Nasabah Bank Sampah di kota Bandung terhadap penggunaan aplikasi *mySmash* berdasarkan dimensi *Webqual*?
2. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan Nasabah Bank Sampah di kota Bandung terhadap penggunaan aplikasi *mySmash* berdasarkan metode Kano?
3. Apa saja atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan, dipertahankan, dan dikembangkan berdasarkan hasil integrasi dari dimensi *Webqual* dan Model Kano?
4. Apa saja atribut kebutuhan Nasabah Bank Sampah di kota Bandung yang diprioritaskan untuk dilakukan evaluasi sebagai *True Customer Needs* dari aplikasi *mySmash*?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan Nasabah Bank Sampah terhadap penggunaan aplikasi *mySmash* berdasarkan dimensi *Webqual*.
2. Mengetahui klasifikasi atribut kebutuhan Nasabah Bank Sampah di kota Bandung terhadap penggunaan aplikasi *mySmash* berdasarkan metode Kano.
3. Menentukan atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan, dipertahankan, dan dikembangkan berdasarkan hasil integrasi dari dimensi *Webqual* dan Model Kano.
4. Mengetahui atribut kebutuhan Nasabah Bank Sampah di kota Bandung yang diprioritaskan untuk dilakukan evaluasi sebagai *True Customer Needs* dari aplikasi *mySmash*.



#### **I.4 Batasan Penelitian**

Berikut adalah batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Pengukuran kebutuhan pengguna aplikasi *mySmash* didapatkan dari hasil wawancara dalam penelitian ini.
2. Responden dari penelitian ini adalah nasabah Bank Sampah yang berada di kota Bandung.
3. Penelitian ini hanya sampai tahap rekomendasi terhadap *True Customer Needs* yang dihasilkan.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diberikan dengan adanya penelitian ini adalah :

1. Memberikan solusi bagi pengelola terhadap aplikasi *mySmash* berupa atribut yang dibutuhkan oleh nasabah dalam penggunaan aplikasi.
2. Mempermudah penggunaan nasabah dalam akses aplikasi *mySmash*.
3. Memberikan informasi kepada pengelola aplikasi *mySmash* untuk mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan pada aplikasi *mySmash*.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

##### **Bab I Pendahuluan**

Merupakan uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

##### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Penggunaan literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu yang sangat relevan dengan penelitian dimana dapat digunakan sebagai referensi untuk memahami serta dalam memecahkan suatu masalah dari penelitian tersebut.

##### **Bab III Metodologi Penelitian**

Berisikan penjelasan mengenai langkah-langkah penelitian secara rinci. Seperti, tahapan penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data responden, hingga uji validitas dan reliabilitas. Kemudian akan membahas mengenai teknik-teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data-data yang sudah di kumpulkan dari hasil sampel.

#### **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Membahas mengenai tahapan dalam pengumpulan data kuesioner dimensi kuesioner Model Kano dan *Webqual* dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan tabel evaluasi Model kano.

#### **BAB V Analisis Data**

Merupakan penjelasan mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari Bab IV.

#### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Berisikan kesimpulan dari hasil penelitian pada pengolahan data dan analisis. Serta, saran untuk perusahaan yang menjadi objek penelitian.