

**PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES MUTIARA SAKTI  
KECAMATAN GEDONG TATAAN.**

**(Laporan Akhir)**



**Oleh**

**AYU MARLIA BULAN**

**1901071027**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

## **ABSTRAK**

### **PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES MUTIARA SAKTI KECAMATAN GEDONG TATAAN.**

Oleh

**AYU MARLIA BULAN**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang sangat penting dalam suatu lembaga, karena peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, tanpa sumber daya manusia semua kegiatan atau rencana yang telah disiapkan tidak akan berjalan dengan baik. Peran sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas tenaga kerja dalam lembaga yang diukur dari kontribusi, kemampuan dan kecakapan dalam melaksanakan pekerjaan. Masalah dalam penulisan ini adalah “Apakah Peran Sumber Daya Manusia pada Jasa Angkut Sampah di BUMDes Mutiara Sakti Berjalan Dengan Baik?”. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui apakah peran sumber daya manusia pada jasa angkut sampah di BUMDes Mutiara Sakti berjalan dengan baik. Metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian laporan ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dari wawancara dan data sekunder dari data yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung apa yang terjadi di BUMDes Mutiara Sakti sehingga dapat mengetahui bagaimana peran sumber daya manusia berpengaruh dalam meningkatkan kualitas jasa angkut sampah pada BUMDes Mutiara Sakti.

**Kata Kunci** : Peran, Sumber Daya Manusia.

**PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES MUTIARA SAKTI  
KECAMATAN GEDONG TATAAN.**

**(Laporan Akhir)**

**Oleh :**

**AYU MARLIA BULAN  
NPM 1901071027**

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai Sebutan  
**AHLI MADYA (A.Md)**

Pada

Program Studi Diploma III Manajemen  
Pemasaran Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG**

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : **PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS JASA ANGKUT  
SAMPAH PADA BUMDES MUTIARA SAKTI  
KECAMATAN GEDONG TATAAN.**

Nama Mahasiswa : Ayu Marlia Bulan

Nomor Pokok Mahasiswa : 1901071027

Program Studi : Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Menyetujui,  
Pembimbing

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
DIII Manajemen Pemasaran

**Aida Sari, S.E., M.Si.**  
**NIP 19620127 198703 2 003**

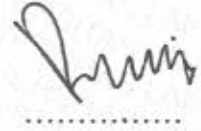
**Dr. Dorothy R H Pandjaitan, S.E., M.Si.**  
**NIP 19810126 200801 2 011**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Ketua Penguji** : Aida Sari, S.E., M.Si.



**Penguji Utama** : Driya Wiryawan, S.E., M.M.



**Sekretaris Penguji** : Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M.



**Tanggal Lulus Ujian** : 12 Juli 2022

**MENGESAHKAN**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lampung**



**Dr. Nairobi, S.E., M.Si.**  
**NIP.196606211990031003**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul :

### **PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES MUTIARA SAKTI KECAMATAN GEDONG TATAAN**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan para penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 20 Juni 2022

Yang Memberi Pernyataan



*Ayu Marlia Bulan*  
**Ayu Marlia Bulan**

**1901071027**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, 19 Oktober 2001. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Bapak Edison dan Ibu Candra Buana. Menempuh pendidikan formal mulai dari Sekolah Dasar Negeri 1 Tugumulyo, Sumatra Selatan pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013, selanjutnya melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Al - Azhar 1 Bandar Lampung pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas di MAN 2 Bandar Lampung pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Terdaftar sebagai mahasiswa Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur vokasi pada tahun 2019. Aktif dalam Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada tahun 2019. Pada tahun 2022 melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 40 hari di BUMDes Mutiara Sakti, Desa Negeri Sakti Kecamatan Gedong Tataan.

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah kupanjatkan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan dan kesempatannya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Laporan Akhir ini kupersembahkan untuk orang tuaku Bapak Edison dan Ibu Candra Buana Tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. Kupersembahkan karya ini kepada Papa dan Mama yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan doa yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selebar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Papa dan Mama bangga sekaligus bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa memberikan yang lebih.



## **MOTTO**

“Barangsiapa Menempuh Jalan untuk Mendapatkan Ilmu, Allah akan Mudahkan Baginya Jalan Menuju Surga.”

*(HR. Muslim)*

“Calon manusia sukses tidak akan pernah mengeluh, tapi akan sibuk memperbaiki diri dari kesalahan yang pernah dibuatnya.”

*(Ayu Marlia Bulan)*

## SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat dan kesempatannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir yang berjudul “Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti Kecamatan Gedong Tataan. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Lampung. Berbekal keyakinan dan kemauan yang keras, bimbingan dan ridho dari Allah SWT, serta bantuan dari berbagai pihak jugalah, maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan Laporan Akhir ini karena keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki. Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Bapak Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Aripin Ahmad, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, yang telah memberikan waktu, ide, dan arahnya.
5. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir serta sebagai Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran.

Terima kasih atas bimbingan, arahan, saran, serta masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini.

6. Bapak Driya Wiryawan, S.E., M.M. selaku Penguji Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran. Terima kasih atas bimbingan, arahan, saran, serta masukan yang sangat membantu dalam proses pelaksanaan Ujian Laporan Akhir ini.
7. Ibu Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M. selaku Sekretaris Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran. Terima kasih atas bimbingan, arahan, saran, serta masukan yang sangat membantu dalam proses pelaksanaan Ujian Laporan Akhir ini.
8. Bapak Hidayat Wiweko, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan selama menjalani pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
9. Ibu Sarbiyatun selaku staff bidang Administrasi. Terimakasih atas arahan, saran, serta masukan yang sangat membantu selama proses perkuliahan sampai dengan pelaksanaan Ujian Laporan Akhir ini.
10. Para dosen dan staff yang telah memberikan ilmu, bantuan, pengarahan, dan informasi selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
11. Bapak Gema Sukma Jaya selaku Komisaris BUMDes Mutiara Sakti, Bapak Eddy Waluyo selaku Direktur BUMDes Mutiara Sakti, Bapak Erlan Sofandi selaku Pengawas BUMDes Mutiara Sakti, Bapak Hendri Dunan selaku Sekretaris BUMDes Mutiara Sakti, Bapak Totok Suyamto selaku Bendahara BUMDes Mutiara Sakti, Pak Anton selaku Ketua Unit Jasa Angkut Sampah BUMDes Mutiara Sakti, dan seluruh masyarakat Balai Desa Negeri Sakti. Terima kasih telah memberikan kontribusi dan bantuannya selama menjalani Praktik Kerja Lapangan.
12. Para kakek dan nenekku, Alm. Akas Marsan, Akas Taruna Ruslan, Almh. Ombai Aliyah dan Almh. Nyai Sugini yang selalu memberikan nasihatnya kepadaku.

13. Kedua adik kandungku, Dewi Indah Permata Sari dan Cantika Tri Buana dan kedua adik sepupuku Shafa Sari Putri Erlin dan Shaila Aprillia Corryna Putri Erlin yang selalu memberikan dukungan dan menghiburku.
14. Paman dan Bibiku, Om Erwan, Cici Linda, Ongah Anton, Ibu Jajah, Om Tedy, Cici Indah, dan Pakcik Duan yang senantiasa membantu baik dukungan moril maupun materil.
15. M. Alif Kumala Zalni, yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya kepadaku selama pembuatan Laporan Akhir ini.
16. Teman - temanku tercinta, Sinta Mesiyana, Sabrina Indria Sari, Poppy Aprillia, dan Dea Dwi Rizki Hadi, yang selalu menolong dan memberikan semangat kepadaku semasa kuliah.
17. Teman - teman kelompok PKL Nadea Vebrizha dan Ulfa Rahmatika yang senantiasa menolong dan mendukungku selama menjalani Praktik Kerja Lapangan.
18. Sahabat - sahabatku GGB, PHQSM yang selalu memberi dukungan semasa SMA sampai kuliah.
19. Serta seluruh Rekan Mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran 2019 yang selalu memberi semangat semasa perkuliahan.
20. Almamater tercinta, Universitas Lampung.
21. Semua pihak yang telah berjasa dan membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kontribusinya terhadap penulis.

Bandar Lampung, 22 Juli 2022

Penulis

Ayu Marlia Bulan

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                   | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>             | <b>iii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>               | <b>iv</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>          | <b>v</b>     |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                   | <b>vi</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                      | <b>vii</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                           | <b>viii</b>  |
| <b>SANWACANA .....</b>                       | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                       | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | <b>xv</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                    | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                  | <b>xviii</b> |
| <br>   |              |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang .....                     | 1            |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....               | 6            |
| 1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir .....     | 6            |
| 1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir ..... | 7            |
| <br>   |              |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>          | <b>9</b>     |
| 2.1 Sumber Daya Manusia (SDM) .....          | 9            |
| 2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....    | 9            |
| 2.2 Kualitas.....                            | 9            |
| 2.2.1 Pengeritian Kualitas.....              | 9            |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas.....                  | 10           |
| 2.3 Jasa .....                               | 11           |
| 2.3.1 Pengertian Jasa.....                   | 11           |
| 2.4 Sampah .....                             | 12           |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.4.1 Pengertian Sampah .....  | 12        |
| 2.5 Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) .....  | 12        |
| 2.5.1 Pengertian BUMDes .....  | 12        |
| <b>BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK .....</b>                              | <b>12</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....  | 12        |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data .....  | 12        |
| 3.2.1 Jenis Data .....   | 12        |
| 3.1.2 Sumber Data .....  | 12        |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....  | 14        |
| 3.4 Objek Kerja Praktik .....  | 16        |
| 3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik .....   | 16        |
| 3.4.2 Gambaran Umum BUMDes .....   | 16        |
| 3.4.2.1 Profil Singkat BUMDes Mutiara Sakti .....  | 16        |
| 3.4.2.2 Struktur Organisasi BUMDes Mutiara Sakti .....   | 18        |
| 3.4.2.3 Visi dan Misi .....  | 19        |
| 3.4.2.4 Bidang Usaha BUMDes .....  | 20        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>20</b> |
| 4.1 Peran Sumber Daya Manusia pada Jasa Angkut Sampah di BUMDes Mutiara Sakti .....            | 20        |
| 4.2 Kualitas Pelayanan Jasa dan Dimensi Penilaiannya .....                                     | 20        |
| 4.3 Hasil Pengumpulan Data .....   | 25        |
| 4.3.1 Deskripsi Data .....   | 25        |
| 4.3.2 Deskripsi Responden .....  | 26        |
| 4.3.3 Data Berdasarkan Pelanggan Per Dusun/Lingkungan .....                                    | 26        |
| 4.3.4 Data Berdasarkan Usia .....  | 27        |
| 4.3.5 Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 28        |
| 4.3.6 Data Berdasarkan Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Mengenai Kualitas Pelayanan. .... | 29        |
| 4.4 Penjelasan Responden Tentang Bukti Fisik yang Dimiliki Tenaga Kerja .....                  | 32        |

|   |           |
|---|-----------|
| <i>(Tangibles)</i> .....  | 32        |
| 4.5 Penjelasan Responden Tentang Kepedulian yang Dimiliki Tenaga Kerja..... | 33        |
| <i>(Empathy)</i> .....  | 33        |
| 4.6 Penjelasan Responden Tentang Keandalan yang Dimiliki Tenaga Kerja.....  | 34        |
| <i>(Reability)</i> .....  | 34        |
| 4.7 Penjelasan Responden Tentang Daya Tanggap yang Dimiliki Tenaga Kerja... | 35        |
| <i>(Responsiveness)</i> .....   | 35        |
| 4.8 Penjelasan Responden Tentang Jaminan yang Dimiliki Tenaga Kerja.....    | 36        |
| <i>(Assurance)</i> .....  | 36        |
| <br>  |           |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                     | <b>39</b> |
| 5.1 SIMPULAN.....   | 39        |
| 5.2 SARAN .....   | 39        |
| <br>  |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>42</b> |

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pengguna Jasa Angkut Sampah<br>BUMDes Mutiara Sakti 202 .....                                | 13      |
| Tabel 3.1 Kriteria Penentuan Bobot Jawaban Responden .....  | 13      |
| Tabel 4.1 Pelaksanaan dan Realisasi Operasional Jasa Angkut Sampah<br>BUMDes Mutiara Sakti Desa Negeri Sakti 2022 .....     | 24      |
| Tabel 4.2 Data Kuesioner yang Disebar pada Pengguna Jasa Angkut Sampah<br>BUMDes Mutiara Sakti Desa Negeri Sakti 2022 ..... | 26      |
| Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pelanggan Per Dusun/Lingkungan<br>di Desa Negeri Sakti.....                          | 27      |
| Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....   | 28      |
| Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 28      |
| Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Mengenai<br>Kualitas Pelayanan .....  | 29      |
| Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Dimensi Kualitas Pelayanan<br>pada Jasa Angkut Sampah BUMDes Mutiara Sakti 2022 .....  | 31      |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bukti Fisik yang<br>Dimiliki Tenaga Kerja ( <i>Tangibles</i> ). .....      | 32      |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepedulian yang  |         |



|   |    |
|---|----|
| Dimiliki Tenaga Kerja ( <i>Empathy</i> ). .....                     | 33 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keandalan yang    |    |
| Dimiliki Tenaga Kerja ( <i>Reability</i> ). .....                   | 34 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap yang |    |
| Dimiliki Tenaga Kerja ( <i>Responsiveness</i> ) .....               | 35 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Jaminan yang      |    |
| Dimiliki Tenaga Kerja ( <i>Assurance</i> ). .....                   | 36 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar  | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian pada Jasa Angkut Sampah<br>BUMDes Mutiara Sakti 2022.....    | 5       |
| Gambar 1.2 Struktur Organisasi BUMDes Mutiara Sakti Desa Negeri Sakti<br>Kabupaten Gedong Tataan..... | 16      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 Jurnal Aktivitas Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) Tahun Akademik 2021/2022
- Lampiran 4 Pengajuan Judul Laporan Akhir Tahun Akademik 2021/2022
- Lampiran 5 Penilaian Pembimbing PKL/Instruktur PKL Tahun Akademik 2021/2022
- Lampiran 6 Penilaian Dosen Pembimbing I Tahun Akademik 2021/2022
- Lampiran 7 Surat Keterangan PKL Tahun Akademik 2021/2022

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sampah merupakan problematika yang lazim didengar serta membentuk isu sosial konsumsi publik dengan berbagai dampak yang ditimbulkannya seperti banjir, pencemaran lingkungan, lingkungan yang tidak sehat, membuat pemandangan tidak sedap dipandang mata dan menimbulkan persoalan tentang gangguan kesehatan. Sampah telah menjadi dilema nasional sehingga perlu dilaksanakannya pengelolaan secara menyeluruh juga terpadu supaya menyampaikan manfaat secara ekonomi, sehat bagi setiap orang, aman bagi lingkungan, serta dapat mengubah perilaku masyarakat. Jumlah populasi penduduk dan perubahan pola konsumsi masyarakat mengakibatkan bertambahnya volume, jenis, dan karakteristik sampah yang semakin puspawarna.

Sumber Daya Manusia adalah penentu keberhasilan suatu perusahaan, lembaga ataupun usaha. Tanpa sumber daya manusia semua kegiatan dan rencana yang telah disiapkan tidak akan berjalan dengan baik [1]. Sumber Daya Manusia merupakan aset perusahaan yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Sumber Daya Manusia dalam perusahaan harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, dan tujuan dan sasaran perusahaan. Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan tersebut tentu manusia harus memiliki nilai kompetensi dan karakteristik (Arifin, 2018) [2].

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) bagi BUMDes Mutiara Sakti sangatlah penting untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas tenaga kerja dalam lembaga yang diukur dari kontribusi, kemampuan dan kecakapan dalam melaksanakan pekerjaan. Jika meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia pada BUMDes Mutiara Sakti dapat memperbaiki kinerja dan kegiatan operasional agar lebih optimal.

Maka dari itu unit usaha jasa perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kesimpulan dari teori tersebut dapat didefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh pada produk maupun jasa yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Badan Usaha Milik Desa adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh pemerintah desa dan masyarakat dalam upaya mengembangkan serta memperkuat perekonomian desa. Badan Usaha Milik Desa dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Cara kerja BUMDes adalah dengan menampung kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat dalam sebuah bentuk kelembagaan atau badan usaha yang dikelola secara profesional, namun tetap bersandar pada potensi asli desa. Hal tersebut dapat menjadikan masyarakat lebih produktif dan efektif sekaligus menambah lowongan pekerjaan. Masyarakat Desa bekerja sama dengan Pemerintah Desa Negeri Sakti membentuk Badan Usaha Milik Desa yang kemudian diberi nama "BUMDes Mutiara Sakti" yang telah disahkan oleh Kepala Desa dan ditetapkan melalui Peraturan Desa.

Pembangunan akan tempat tinggal di desa semakin meningkat, khususnya di Desa Negeri Sakti. Jika jumlah penduduk serta kebutuhan akan tempat tinggal yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, maka membutuhkan sarana dan prasarana pemukiman yang lebih banyak terutama perihal pengelolaan sampah. Pengangkutan sampah berakhir di Tempat Pembuangan Akhir (TPA), Remaja Islam Masjid (Risma) bersama warga desa yang disokong oleh ketua kepemudaan gotong royong dalam pembangunan Bank Sampah di Desa Negeri Sakti, Kecamatan Gedong Tataan.

Bank sampah yang dinamai Al-Barokah tersebut dibangun seluas 6x9 m, berawal dari Sidik selaku Fasilitator Desa Negeri Sakti yang menyampaikan peluang sampah di lingkungan yang dapat dijadikan penghasilan untuk warga. Ternyata hal tersebut disambut dengan hangat oleh warga khususnya. Salah satu unit usaha BUMDes Mutiara Sakti yang merupakan Jasa Angkut Sampah memulai

operasionalnya pada awal tahun 2021, dengan melakukan pengangkutan sampah dari titik- titik Tempat Penampungan Sementara (TPS) untuk selanjutnya diangkut menuju Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Pada pengangkutan sampah tersebut diperlukan kendaraan berupa mobil pengangkut sampah, kendaraan angkut sampah tersebut didapat dari penyisihan laba unit usaha perkebunan singkong yang ada. Pengangkutan sampah tersebut mampu menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat bagi masyarakat, sesuai dengan visi dari BUMDes Mutiara Sakti.

Berikut ini adalah gambaran pengguna Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti, dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pengguna Jasa Angkut Sampah BUMDes Mutiara Sakti 2021**

| <b>NO</b>    | <b>Nama Dusun</b> | <b>Target Pengguna (Rumah)</b> | <b>Realisasi Pengguna (Rumah)</b> | <b>Presentase Pengguna (%)</b> |
|--------------|-------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1            | Negeri Ampai      | 125                            | 50                                | 40 %                           |
| 2            | Kampung Tua       | 125                            | 50                                | 40 %                           |
| 3            | Srimenanti        | 125                            | 50                                | 40 %                           |
| 4            | Solehudin         | 125                            | 50                                | 40 %                           |
| 5            | Srimulyo          | 125                            | 50                                | 40 %                           |
| 6            | Curup             | 125                            | 50                                | 40 %                           |
| 7            | Sinar Negeri      | 125                            | 50                                | 40 %                           |
| 8            | Banjar Negeri     | 125                            | 50                                | 40 %                           |
| <b>Total</b> |                   | <b>1000</b>                    | <b>400</b>                        | <b>-</b>                       |

*Sumber: BUMDes Mutiara Sakti Desa Negeri Sakti Kecamatan Gedong Tataan 2021*

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa target dan realisasi yang ditetapkan oleh BUMDes Mutiara Sakti pada masing-masing dusun tidak dapat terealisasi. Masalah

tersebut ditimbulkan karena sarana dan prasarana yang belum mencukupi untuk mengangkut keseluruhan sampah yang ada di Desa Negeri Sakti, berupa para tenaga kerja dan fasilitas pengangkut sampahnya. Karena hal tersebut BUMDes Mutiara Sakti menetapkan bahwa terdapat minimal 50 rumah warga pada masing-masing dusun yang harus memakai Jasa Angkut Sampah tersebut. Target dari Jasa Angkut Sampah tersebut adalah warga penghuni perumahan pada masing-masing dusun, karena masyarakat yang tinggal di pusat desa atau yang berhadapan langsung dengan jalur akses dari desa satu ke desa lainnya lebih memilih membuang atau membakar sampah rumah tangga mereka di halaman rumah warga tersebut.

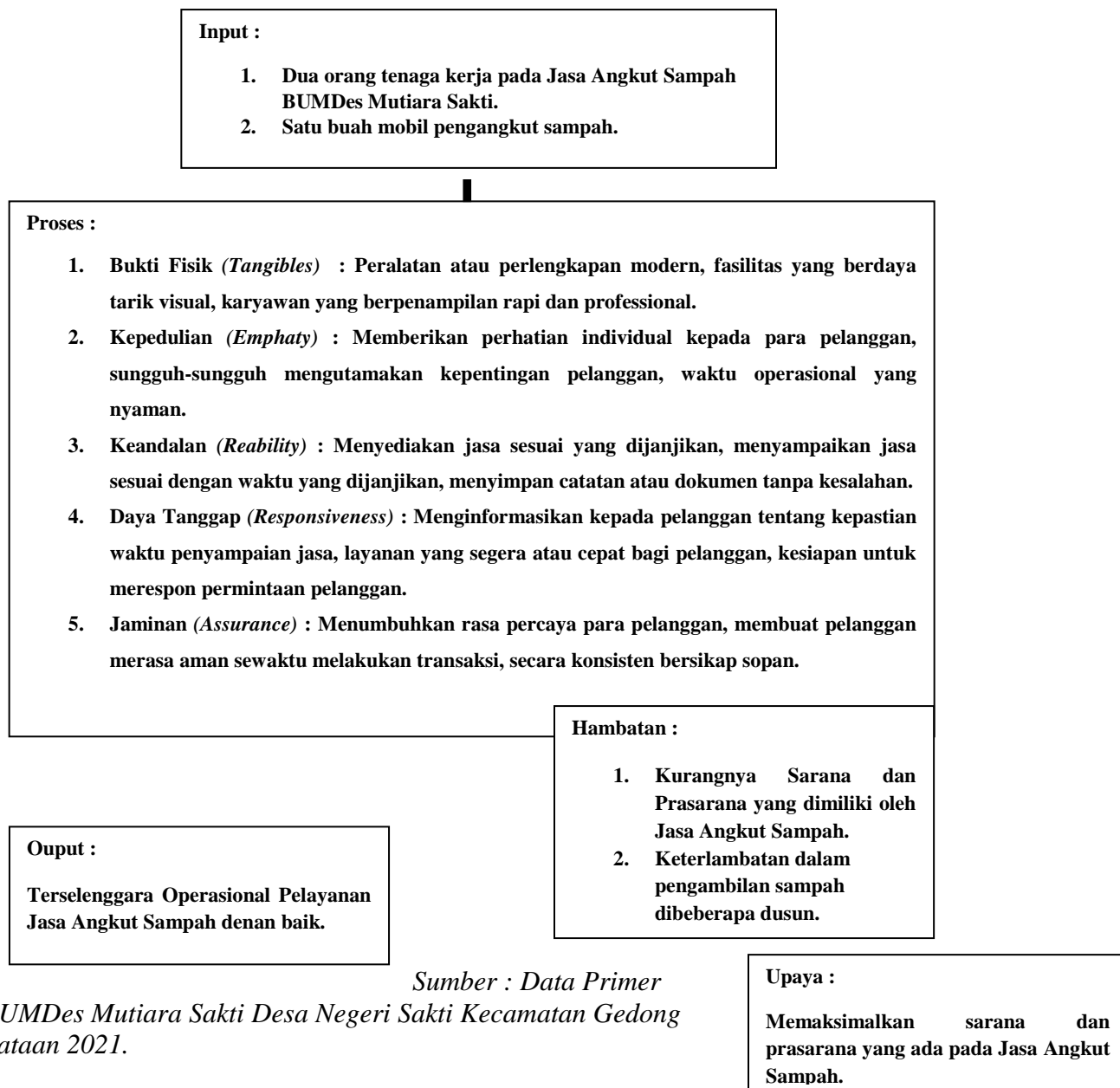
Target pengguna Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti tersebut sebanyak 1000 rumah dari 8 dusun yang masing-masing dusun harus mengangkut sampah 125 rumah warga, sedangkan hanya terdapat 50 rumah pada masing-masing dusun yang dapat diangkut sampahnya oleh Jasa Angkut Sampah di Desa Negeri Sakti, dari jumlah dusun dan rumah warga yang memakai Jasa Angkut Sampah yang dapat dijumlahkan dengan keseluruhan 400 rumah warga yang telah memakai Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti. Jadi, terdapat 600 rumah warga yang belum dapat memakai Jasa Angkut Sampah di Desa Negeri Sakti.

Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti memakai sistem rit yang artinya para pekerja akan diberi upah atau gaji setiap satu kali rit atau satu kali pengangkutan sampah bolak-balik dari Tempat Penampungan Sementara (TPS) ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA), untuk satu kali rit para pengangkut sampah diberi upah sebesar Rp. 50.000. Untuk waktu operasionalnya mulai pukul 8 pagi hingga 12 siang. Adapun masalah yang terjadi pada Jasa Angkut Sampah BUMDes Mutiara sakti, yaitu masalah kinerjanya, terutama kinerja sumber daya manusia atau para pengangkut sampah yang ada. Jasa Angkut Sampah tersebut hanya memiliki 2 orang pekerja untuk setiap harinya, satu orang bertugas

mengendarai mobil atau kendaraan angkut sampah dan satu orang lagi bertugas mengangkut sampah kedalam mobil penampung sampah.

Berikut ini adalah kerangka pemikiran penelitian pada Jasa Angkut Sampah BUMDes Mutiara Sakti, dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian pada Jasa Angkut BUMDes Mutiara Sakti 2022**



Sumber : Data Primer  
BUMDes Mutiara Sakti Desa Negeri Sakti Kecamatan Gedong  
Tataan 2021.



Hal tersebut tidak sepadan dengan banyaknya dusun dan rumah-rumah warga yang harus dikunjungi untuk diangkut sampahnya. Jika usaha tersebut terus melaksanakan operasionalnya hanya dengan 2 pekerja, maka akan terjadi keterlambatan dalam pengangkutan sampah disetiap rumah warga, mengingat banyaknya dusun yang ada dan juga banyak rumah warga yang belum dapat memakai Jasa Angkut Sampah di Desa Negeri Sakti. Hal itu akan mengundang presepsi buruk dari warga terkait kualitas kinerja para pekerja Jasa Angkut Sampah dari BUMDes Mutiara Sakti. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dipandang cukup menarik dan penting untuk membuat laporan akhir, yaitu tentang “Peran Sumber Daya manusia dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti Kecamatan Gedong Tataan.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian tabel 1.1, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah target pengguna Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti tidak dapat terealisasi semestinya akibat kurangnya armada pengangkut sampah yang dimiliki oleh Jasa Angkut Sampah tersebut. Maka penulis merumuskan masalah yaitu “Apakah Peran Sumber Daya Manusia pada Jasa Angkut Sampah di BUMDes Mutiara Sakti Berjalan dengan Baik?”

## **1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah :

Untuk mengetahui apakah peran sumber daya manusia pada jasa angkut sampah di BUMDes Mutiara Sakti berjalan dengan baik.

#### **1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir**

Manfaat yang diharapkan dari penulisan laporan akhir ini, yaitu :

1. Bagi BUMDes : Diharapkan dapat menjadi masukan untuk memperbaiki kinerja BUMDes dan mengatasi sejumlah masalah yang belum diketahui selama ini.
2. Bagi Penulis : Diharapkan dapat menambah ilmu guna pengembangan wawasan mengenai kinerja sumber daya manusia dan penerapan teori-teori yang telah dipelajari saat perkuliahan dengan peran sumber daya manusia.
3. Bagi Pembaca : Diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang peran sumber daya manusia serta dijadikan acuan sebagai sumber inspirasi yang bermanfaat di kemudian hari.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Sumber Daya Manusia (SDM)**

##### **2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia merupakan aset perusahaan yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. SDM dalam perusahaan harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, dan tujuan dan sasaran perusahaan. Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan tersebut tentu manusia harus memiliki nilai kompetensi dan karakteristik (Arifin, 2018) [2]. Tanpa sumber daya manusia semua kegiatan atau rencana yang telah disiapkan tidak akan bisa berjalan. Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dari elemen bauran pemasaran jasa 7P, yaitu manusia (*people*). Maka dari itu sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan pelanggan dianggap sebagai bagian paling penting, seperti halnya para pengangkut sampah di BUMDes Mutiara Sakti tersebut, mereka akan langsung dapat mempengaruhi persepsi pelanggan, pribadi pelanggan, sekaligus pelanggan lain yang ada di lingkungan pelanggan tersebut.

#### **2.2 Kualitas**

##### **2.2.1 Pengertian Kualitas**

(Atmaja, 2018) menyatakan bahwa, "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan" [3]. Sedangkan menurut (Sugeng, I. S., & Rafik, 2018) "Kualitas merupakan pernyataan yang dinamis yang terkait dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi yang diharapkan" [3]. Dengan meningkatkan kualitas pada BUMDes Mutiara Sakti ini dapat memperbaiki kinerja dan kegiatan operasional agar lebih optimal.

Oleh sebab itu unit usaha jasa perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kesimpulan dari teori tersebut dapat didefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh pada produk maupun jasa yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung.

### **2.2.2 Dimensi Kualitas**

Menurut (Tjiptono, 2018) dimensi kualitas pelayanan jasa diukur berdasarkan lima dimensi meliputi Bukti Fisik (*Tangibles*), Kepedulian (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*), yang selanjutnya disingkat dengan TERRA [4]. Kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi Tangibles ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan [4].

#### **2. Kepedulian (*Empathy*)**

Empathy merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen [4].

#### **3. Keandalan (*Reliability*)**

Reability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan [4].

#### 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness merupakan kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap [4].

#### 5. Jaminan (*Assurance*)

Assuransi atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung mengangani konsumen [4].

Jika kelima dimensi TERRA ini sudah terpenuhi berarti kegiatan operasional BUMDes Mutiara Sakti sudah berjalan dengan baik, tetapi sebaliknya jika kelima dimensi ini tidak terpenuhi berarti kegiatan operasional BUMDes belum berjalan dengan baik.

### **2.3 Jasa**

#### **2.3.1 Pengertian Jasa**

Jasa pada dasarnya merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (contohnya seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen (Kotler dan Armstrong, 2017) [5]. Begitulah jasa memberikan kenyamanan terhadap nilai tambah yang ditawarkan oleh penyedia jasa terhadap pengguna jasa. Unit usaha pada BUMDes Mutiara Sakti

bergerak di bidang jasa yaitu jasa angkut sampah masyarakat di Desa Negeri Sakti.

## **2.4 Sampah**

### **2.4.1 Pengertian Sampah**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengatakan bahwa sampah adalah barang yang dibuang oleh pemiliknya karena tidak terpakai lagi atau tidak diinginkan lagi, barang ini misalnya barang-barang yang sudah rusak, kotoran, kaleng atau botol minuman, box makanan, dedaunan, kertas, dan lain-lain [6].

## **2.5 Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)**

### **2.5.1 Pengertian BUMDes**

Dalam Peraturan Pemerintah tentang Badan Usaha Milik Desa, PP Nomor 11 Tahun 2020 Pasal 1 angka 6 UU Desa menyebutkan BUMDes adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa [7]. Unit Usaha BUMDes merupakan kegiatan dibidang ekonomi dan peyanan umum yang dikelola secara mandiri untuk melaksanakan fungsi dan tujuan BUMDes.

Badan Usaha Milik Desa adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh pemerintah desa dan masyarakat dalam upaya mengembangkan dan memperkuat perekonomian desa. Badan Usaha Milik Desa dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Cara kerja BUMDes adalah dengan menampung kegiatan-kegiatan ekonomi masyarakat dalam sebuah bentuk kelembagaan atau badan usaha yang dikelola secara profesional, namun tetap bersandar pada potensi asli desa. Hal tersebut dapat menjadikan masyarakat lebih produktif dan efektif sekaligus menambah lowongan pekerjaan.

## **BAB III**

### **METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian digunakan sebagai pedoman atau prosedur yang berguna sebagai panduan penulis untuk membangun strategi yang menghasilkan metode penelitian. Metode yang digunakan penulis adalah metode pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau lisan dari orang atau perilaku yang diamati selama kegiatan praktik kerja lapangan. Data tersebut dihasilkan melalui kegiatan observasi dan wawancara langsung kepada Direktur BUMDes, selama proses praktik kerja lapangan di BUMDes Mutiara Sakti.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan penulis adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang tidak dapat diproses dalam bentuk angka. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi seperti pendapat, opini, atau tingkat kepuasan.

##### **3.1.2 Sumber Data**

###### **1. Data primer**

Data hasil wawancara penulis dengan narasumber, data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah wawancara langsung kepada Direktur BUMDes selaku pengelola dari BUMDes Mutiara Sakti itu sendiri.

## 2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah data berkaitan dengan BUMDes Mutiara Sakti yang meliputi sejarah berdirinya dan jumlah karyawan beserta tugasnya.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Jika dilihat dari jenis dan sumber pengumpulan data tersebut, maka metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (*interview*), dan dokumentasi.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi (Pengamatan)

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung mengenai apa yang terjadi di BUMDes pada tanggal 24 Januari 2022 – 04 Maret 2022 untuk mendapatkan data sehingga dapat mengetahui apakah kualitas sumber daya manusia pada BUMDes Mutiara Sakti berjalan dengan baik.

Dalam menganalisa kontribusi dan kemampuan tenaga pekerja, peneliti menyebar kuisisioner kepada 50 responden yang dinilai dari 5 aspek dimensi kualitas yaitu bukti fisik (*tangibles*), kepedulian (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Adapun kategori jawaban responden dan kriteria pembobotan jawaban responden terhadap isi disajikan dalam tabel 3.1 berikut :



**Tabel 3.1 Kriteria Penentuan Bobot Jawaban Responden**

| <b>Kategori Jawaban</b> | <b>Bobot</b> |
|-------------------------|--------------|
| Sangat Setuju           | 4            |
| Setuju                  | 3            |
| Tidak Setuju            | 2            |
| Sangat Tidak Setuju     | 1            |

*Sumber : Data Primer BUMDes Mutiara Sakti Desa Negeri Sakti Kecamatan Gedong Tataan 2022.*

Berdasarkan tabel 3.1 nilai kuisioner yang digunakan berdasarkan kategori penelitian yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Masing-masing kategori memiliki bobot nilai tertentu dari 1 sampai 4.

## 2. Wawancara

Informan utama (*key informan*) dalam wawancara ini adalah Kepala Direktur BUMDes yang merupakan otoritas tertinggi setelah Komisaris BUMDes dan didukung dengan beberapa informasi dari informan seperti Bendahara dan Sekretaris yang membantu dalam menjalankan operasional BUMDes Mutiara Sakti. Sehubungan dengan penerapan pengurangan mobilitas diluar ruangan pada saat pandemi Covid-19 mengakibatkan penulis tidak dapat melakukan wawancara secara langsung (*face to face*) setiap hari selama masa praktik kerja lapangan. Namun, peneliti mendapatkan informasi dibantu oleh percakapan melalui whatsapp yang dilaksanakan beberapa kali sepanjang penelitian ini berlangsung.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian agar mendapatkan data yang autentik.

### **3.4 Objek Kerja Praktik**

Objek penelitian adalah sasaran yang menjadi penelitian. Objek penelitian yang diteliti yaitu sumber daya manusia atau para pekerja dari jasa angkut sampah pada BUMDes Mutiara Sakti.

#### **3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik**

Lokasi Praktik Kerja Lapangan ini berlokasi di BUMDes Mutiara Sakti yang beralamat di Desa Negeri Sakti Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran. Waktu Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 40 hari, terhitung dari tanggal 24 Januari 2022 - 04 Maret 2022.

#### **3.4.2 Gambaran Umum BUMDes**

##### **3.4.2.1 Profil Singkat BUMDes Mutiara Sakti**

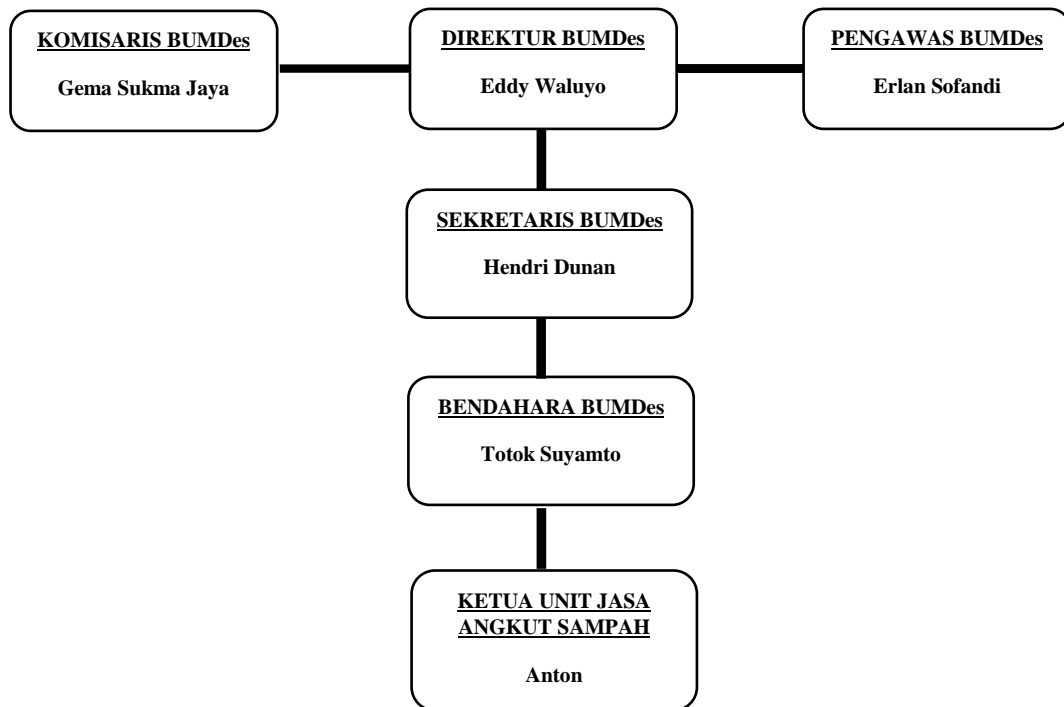
BUMDes Mutiara Sakti berdiri sejak tahun 2016 dengan melakukan musyawarah yang dihadiri oleh Kepala desa, Staf desa, Kepala Dusun, RT, Badan Perwakilan Desa, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa, Tokoh Agama dan Tokoh Masyarakat Desa Negeri Sakti. Modal awal yang diberikan oleh Pemerintah Daerah dalam program dana GADIS (Gerakan Desa Ikut Sejahtera) sebesar 150 juta yaitu tiga kali penyaluran dana dengan jumlah 50 juta setiap penyalurannya. Unit usaha awal yang dijalankan oleh BUMDes ini yaitu Warung Desa yang menjual keperluan sembako serta kerajinan khas Lampung seperti tapis dan sulam usus. Usaha ini hanya

bertahan sampai tahun 2019, dikarenakan sumber daya manusia yang belum terpenuhi. BUMDes ini mengalami kerugian, yang menyisakan dana sebesar kurang lebih 70 juta dalam bentuk uang tunai dan barang sisa penjualan. Kemudian mengalokasikan unit usahanya menjadi perkebunan jagung dan singkong pada tahun 2020.

Pada periode ini dengan unit usaha perkebunan singkong berhasil meraup keuntungan awal sebesar 80 juta. Dengan demikian, keuntungan yang didapatkan dari usaha tersebut sebagian keuntungan diberikan dalam bentuk sound sistem yang dibagikan kepada setiap masing-masing dusun yang ada di Desa Negeri Sakti. Dampak pandemi sangat berpengaruh terhadap pendapatan BUMDes, omset yang didapatkan oleh BUMDes ini menurun sehingga pada tahun 2021 BUMDes Mutiara Sakti menambah lagi unit usahanya yaitu jasa angkut sampah dengan tujuan untuk membantu masyarakat desa dalam pengelolaan sampah guna menciptakan lingkungan yang sehat dan nyaman sekaligus menciptakan lapangan kerja yang baru bagi masyarakat Desa Negeri Sakti.

### 3.4.2.2 Struktur Organisasi BUMDes Mutiara Sakti

Gambar 1.2 Struktur Organisasi BUMDes Mutiara Sakti Desa Negeri Sakti Kabupaten Gedong Tataan



*Sumber : BUMDes Mutiara Sakti Desa Negeri Sakti Kecamatan Gedong Tataan 2021.*

Untuk mengetahui bagaimana tugas masing-masing pengelola BUMDes Mutiara Sakti, penulis menjelaskan tugas dari masing-masing pengurus sebagai berikut :

1. Komisaris (Penasihat)
  - Memberikan masukan dan nasihat kepada pelaksana operational dalam melaksanakan pengelolaan BUMDes.
  - Menelaah rancangan rencana program kerja dan menetapkan rencana program kerja BUMDes berdasarkan keputusan musyawarah desa.
  - Menerima hasil laporan tahunan BUMDes.
2. Direktur

- Bersama penasihat dan pengawas, membahas dan menyetujui anggaran serta program kerja pada setiap tahunnya.
- Mengambil keputusan terkait operasional usaha BUMDes dan memberikan saran terhadap operasional maupun laporan keuangan.
- Mengkoordinasikan dan mengelola pelaksanaan BUMDes secara internal maupun eksternal.

### 3. Pengawas

- Bersama dengan penasihat, menelaah rancangan program kerja yang diajukan oleh pelaksana operasional untuk diajukan kepada musyawarah desa.
- Mengawasi jalannya operasional BUMDes.
- Bersama penasihat, memberikan persetujuan atas pinjaman BUMDes dengan jumlah tertentu sebagaimana ditetapkan dalam Anggaran Dasar BUMDes Mutiara Sakti.

### 4. Sekretaris

- Bertanggung jawab atas dokumen-dokumen BUMDes.
- Membuat surat menyurat baik untuk pihak eksternal maupun internal.
- Melaksanakan tugas kesekretariatan untuk mendukung kegiatan BUMDes.

### 5. Bendahara

- Bertanggung jawab atas pemasukan dan pengeluaran kas pada BUMDes.
- Mencatat segala transaksi dan membuat laporan keuangan BUMDes.
- Menyampaikan dan melaporkan laporan keuangan kepada Direktur BUMDes.

## 3.4.2.3 Visi dan Misi

### 1.) Visi

Visi merupakan cita-cita yang menjadi dasar tujuan masa depan dari seluruh pemangku kepentingan berdasarkan kondisi dan hasil keputusan bersama.

Dengan memperhatikan perihal tersebut, BUMDes Mutiara Sakti memiliki visi:

Menjadikan Desa Negeri Sakti Sebagai Desa yang Berseri (Bersih, Sehat, Rapih, Dan Indah).

## **2.) Misi**

Misi merupakan upaya untuk mewujudkan visi yang telah terencana. Berikut misi dari BUMDes Mutiara Sakti :

- a. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa dengan Melibatkan Masyarakat dalam Kegiatan Unit Usaha BUMDes melalui kerja sama usaha.
- b. Meningkatkan Penerimaan Pendapatan Asli Desa (PAD) Melalui kegiatan usaha BUMDes.
- c. Berperan Aktif dalam Pelaksanaan Program Pembangunan Desa.

### **3.4.2.4 Bidang Usaha BUMDes**

Bidang usaha yang dilaksanakan oleh BUMDes Mutiara Sakti meliputi:

#### **1. Unit Usaha Pekebunan Singkong.**

BUMDes Mutiara Sakti bergerak dibidang dagang sebagai supplier bahan baku pembuatan aneka camilan pada usaha umkm seperti keripik singkong dan home industry produksi kelanting serta pabrik tepung tapioka.

#### **2. Unit Usaha Jasa Angkut Sampah.**

BUMDes Mutiara Sakti bergerak dibidang jasa yaitu jasa angkut sampah yang bertugas mengangkut sampah dari satu dusun ke dusun lainnya di Desa Negeri Sakti dan mengangtarkan sampah tersebut

dari tempat penampungan sementara (TPS) di rumah warga ke tempat pembuangan akhir (TPA)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 SIMPULAN

Setelah menguraikan hasil penelitian, maka pada bab ini akan disimpulkan beberapa hal penting, serta saran-saran dalam kaitannya mengenai peran sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti. Maka peneliti mengambil simpulan bahwa BUMDes Mutiara Sakti dalam bidang Sumber Daya Manusia atau armada pengangkut sampah sudah melaksanakan operasionalnya dengan baik, tetapi terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dilihat dari aspek kualitas pelayanan jasa dan dimensi penilaiannya, yaitu :

1. Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) : Jasa Angkut Sampah pada BUMDes tersebut memiliki perlengkapan atau fasilitas fisik yang memadai serta pengangkut sampah yang berpenampilan rapih dan professional dalam melaksanakan pekerjaannya.
2. Aspek Kepedulian (*Empathy*) : Terdapat beberapa dusun yang mengalami keterlambatan dalam pengambilan sampahnya seperti Dusun Curup, Sinar Negeri, dan Banjar Negeri. Sehingga hal tersebut membuat jam operasional Jasa Angkut Sampah tidak terlihat nyaman karena mengganggu aktivitas serta waktu istirahat pemilik rumah dan warga dusun atau lingkungan.
3. Aspek Keandalan (*Reability*) : Pengangkut sampah mengangkut sampah sesuai waktu yang telah disepakati bersama, tetapi ada beberapa dusun yang mengalami keterlambatan dalam pengambilan sampahnya, seperti pada 3 (tiga) dusun yang jarak tempuhnya cukup jauh dari Tempat Pembuangan Akhir (TPA) yaitu Dusun Curup, Sinar Negeri, dan Banjar Negeri.



4. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Jasa Angkut Sampah pada BUMDes tersebut memiliki pengangkut sampah atau para pekerja yang bersedia dengan kemampuannya membantu para pelanggan jika mengalami kesulitan mengenai sampahnya serta merepon permintaan mereka dengan baik.
5. Aspek Jaminan (*Assurance*) : Jasa Angkut Sampah pada BUMDes tersebut memiliki pengangkut sampah atau para pekerja yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait aspek kualitas pelayanan jasa dan dimensi penilaiannya, sumber daya manusia atau para pekerja yang disebut armada pengangkut sampah dapat disimpulkan dalam kategori mencukupi. Pada aspek keandalan (*reability*) dan kepedulian (*empathy*) didapat bahwa Jasa Angkut Sampah di BUMDes Mutiara Sakti mengalami keterbatasan armada pengangkut sampah yang menyebabkan keterlambatan dalam pengangkutan sampah di beberapa dusun yang akibatnya banyak warga yang belum sepenuhnya ingin memakai Jasa Angkut Sampah BUMDes Mutiara Sakti tersebut khususnya lingkungan Dusun Curup, Sinar Negeri, dan Banjar Negeri.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang dapat bermanfaat bagi BUMDes Mutiara Sakti. Adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti diharapkan dapat meningkatkan jumlah fasilitas fisiknya dengan cara menambah motor roda tiga agar dapat menambah jumlah armada pengangkut sampah guna meningkatkan keandalan para pengangkut sampah dalam melakukan pekerjaannya agar durasi pengangkutan sampah yang lebih cepat dan dapat segera sampai di dusun yang

memiliki jarak tempuh yang cukup jauh dan tidak mengalami keterlambatan dalam pengangkutan sampahnya.

2. Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti diharapkan dapat memfasilitasi seluruh kebutuhan dalam upaya peningkatan pengetahuan cara pengelolaan sampah seperti tempat pembuangan sampah yang cukup, dengan cara memberikan tempat sampah seperti karung sebagai wadah atau tempat sampah kepada setiap rumah pelanggan yang nantinya akan memudahkan proses pengangkutan sampah dari rumah warga menuju kendaraan pengangkut sampah.
3. Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti diharapkan dapat melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang kesehatan, pengelolaan bank sampah dan cara memilah sampah yang baik bagi warga, dan juga dapat meningkatkan partisipasi warga khususnya ibu rumah tangga yang memiliki kreatifitas tinggi guna mengubah sampah anorganik menjadi barang yang dapat berguna serta dapat menjadi lahan pengasilan bagi warga.
4. Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti diharapkan dapat bekerjasama dengan berbagai toko atau warung yang nantinya akan memasarkan hasil kreatifitas warga tersebut, atau dapat memasarkannya melalui website atau *e-commerce* seperti facebook *e-commerce*, shopee, tokopedia, dll.
5. Jasa Angkut Sampah pada BUMDes Mutiara Sakti diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan ketika melakukan transaksi pembayaran uang iurain setiap minggunya dengan cara menyediakan kartu pembayaran yang jika pelanggan sudah membayar akan diberi paraf dan cap agar mengenali mana saja pelanggan yang sudah membayar iuran dan yang mana saja yang belum membayar iuran jasa angkut sampah.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bukit, B., Malusa, T., & Rahmat, A. (2017). *Pengembangan Sumber Daya Manusia : Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi* (I ed.). Yogyakarta: Zahir Publishing.
- [2] Arifin, N. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori dan Kasus*. Yogyakarta: UNISNU PRESS.
- [3] Kamal, F., Winarso, W., & Mardiani, L. (2020). *Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta)*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen (JIAM) Vol.16, No.1, Mei 2020, 35.
- [4] Bernik, M. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen : Studi Kasus Gold's Gym Bandung*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Tahun 12. No. 3, Desember 2019, 222.
- [5] Imanuel, B. H., & Tanoto, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel*. AGORA Vol.7, No.1, 2.
- [6] Indonesia, K. B. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia* (IV ed.). Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- [7] Alfiansyah. (2021). *Status Badan Usaha Milik Desa Sebagai Badan Hukum Atas Diundangkannya Undang-Undang Cipta Kerja*. Jakarta: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, Vol. 5, No.2, Maret 2021, 215.