

**KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES
JAYA ABADI KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU**

(Laporan Akhir)

Oleh

Dhea Dwi Rizki Hadi

1901071019



PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2022

ABSTRAK

KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES JAYA ABADI KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU

Oleh

DHEA DWI RIZKI HADI

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu pelayanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak menggunakan jasa yang ditawarkan BUMDes Jaya Abadi. Masih adanya keluhan dari pelayanan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi, bahwa pelanggan belum puas. Permasalahan dalam penulisan ini adalah “Apakah pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu sudah puas?”. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu. Metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian laporan ini adalah metode observasi, wawancara, dan kusioner. Sumber data yang penulis gunakan yaitu data primer dari wawancara dan data sekunder dari data yang sudah tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi belum sepenuhnya puas, terutama pada pemberian perhatian, kualitas pelayanan, dan ketanggapan petugas jasa angkut sampah terhadap keluhan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, BUMDes.

**KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES
JAYA ABADI KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU**

(Laporan Akhir)

Oleh :

**DHEA DWI RIZKI HADI
NPM 1901071019**

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

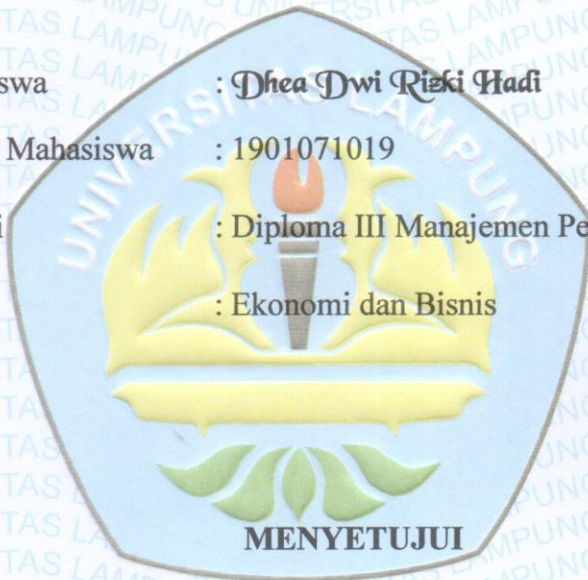
Judul Laporan Akhir : **KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUT
SAMPAH PADA BUMDES JAYA ABADI
KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN
PRINGSEWU**

Nama Mahasiswa : **Dhea Dwi Rizki Hadi**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1901071019**


Program Studi : **Diploma III Manajemen Pemasaran**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



Menyetujui,
Pembimbing

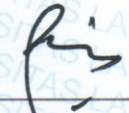
Menyetujui,
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran


Dr. Roslina, S.E., M.Si
NIP 19770711 200501 2 002

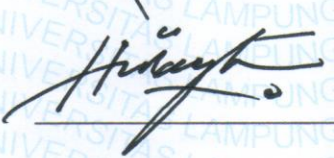

Dr. Dorothy R H Pandjaitan, S.E., M.Si
NIP 19810126 200801 2 011

HALAMAN PENGESAHAN

Ketua Penguji : Dr. Roslina, S.E., M.Si



Penguji Utama : Hidayat Wiweko, S.E., M.Si



Sekretaris Penguji : Nurul Husna, S.E., M.S.M



Tanggal Lulus Ujian : 19 Juli 2022



MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lampung



Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP 19660621 199003 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES JAYA ABADI KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU

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.

Bandarlampung, 04 Juli 2022



Yang Memberi Pernyataan

Dhea Dwi Rizki Hadi

1901071019

RIWAYAT HIDUP

Penulis di lahirkan di Bandar Jaya, 13 Desember 2000 dari ayah yang bernama Nurhadi dan ibu yang bernama Rita Yohana. Penulis merupakan putri kedua dan memiliki kakak perempuan yang bernama Afrike Riskihadi, S.T.P. Penulis menempuh pendidikan formal mulai dari Sekolah Dasar (SD) Xaverius Terbanggi Besar pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2013, selanjutnya melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Xaverius Terbanggi Besar pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di Negeri 1 Terusan Nunyai pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019 Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur vokasi. Aktif dalam Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada Tahun 2019. Pada tahun 2022 penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) secara offline selama 40 hari di BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu.

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 dan Mama Tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. Kupersembahkan karya ini kepada bapak 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 bapak dan Mama bangga sekaligus bahagia karena, selama ini belum bisa memberikan yang lebih. Terima kasih atas segala pelajaran yang bapak dan mama berikan sehingga saya dapat menjadi anak yang kuat dan tidak menyerah sampai saat ini. Semoga kebahagiaan yang saya dapatkan hari ini dan seterusnya dapat membuat bapak dan mama selalu bahagia.

MOTTO

”Keberhasilan bukan milik orang pintar. Keberhasilan milik mereka yang terus berusaha”

(B.J. Habibie)

”Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu,
Maka dari itu tataplah masa depan dan jangan membuat kesalahan yang sama”

(Dhea Dwi Rizki Hadi)

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat dan kesempatannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir yang berjudul “Kepuasan Pelanggan Jasa Angkut Sampah Pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu”. 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. 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.
4. Ibu Dr Roslina, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir 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.
5. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan selama menjalani pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
6. Para dosen dan staff yang telah memberikan ilmu, bantuan, pengarahan, dan informasi selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

7. Bapak Al Huda selaku Komisaris BUMDes Jaya Abadi, Bapak Edi Hartono, S.Pd selaku Direktur BUMDes Jaya Abadi, Bapak Meiludin Iswanto selaku Bendahara BUMDes Jaya Abadi, Bapak Slamet HS selaku Pengawas BUMDes Jaya Abadi, Ibu Wangyu Destavia, S.Pd selaku sekretaris BUMDes Jaya Abadi, Bapak Harjito selaku Ketua Unit Jasa Angkut Sampah BUMDes Jaya Abadi, dan seluruh masyarakat Pekon Ambarawa. Terima kasih telah memberikan kontribusi dan bantuannya selama menjalani Praktik Kerja Lapangan.
8. Untuk kakak kandungku Afrike Riskihadi, S.T.P yang selalu membantuku, memberikan dukungan dan semangat, dan memberikan arahan.
9. Untuk keponakanku Anindira Prima Zhafira Aziz yang selalu menghiburku.
10. Untuk Deframsyah Sanusi yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan selalu mendukungku. Teman - temanku tercinta, Sinta Mesiyana, Sabrina Indria Sari, Poppy Aprillia, dan Ayu Marlia Bulan, Nabila Larasati yang selalu menolong dan memberikan semangat kepadaku semasa kuliah. Teman - teman kelompok PKL Hifyatul Khoiriyah dan Hamzah Saifatulloh yang senantiasa menolong dan mendukungku selama menjalani Praktik Kerja Lapangan. Serta seluruh Rekan Mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran 2019 yang selalu memberi semangat semasa perkuliahan.
11. Almamater tercinta, Universitas Lampung.
12. Semua pihak yang telah berjasa dan membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kontribusinya terhadap penulis.

Bandarlampung, 04 Juli 2022
Penulis

Dhea Dwi Rizki Hadi

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
SANWACANA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan.....	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.2 Pengertian Jasa.....	6
2.2.1 Pengertian Jasa.....	6
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	6
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	7
2.3 Pengertian Pelayanan.....	7
2.3.1 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	8
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	8

BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN

KERJA PRAKTIK	10
3.1 Desain Penelitian.....	10
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	10
3.2.1 Jenis Data.....	10
3.2.2 Sumber Data.....	10
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	11
3.4 Objek Kerja Praktik.....	12
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik.....	12
3.4.2 Gambaran Umum Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).....	12
3.4.2.1 Visi dan Misi BUMDes.....	13
3.4.2.2 Struktur Organisasi.....	13
3.4.2.3 Deskripsi Jabatan.....	14

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....17

4.1 Pelayanan Pada BUMDes Jaya Abadi.....	17
4.2 Deskripsi Responden.....	18
4.3 Pelaksanaan Pelayanan Jasa Angkut Sampah.....	19

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....25

5.1 Simpulan.....	25
5.2 Saran.....	25

DAFTAR PUSTAKA.....27

LAMPIRAN.....28

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Survey Pelanggan Pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu	3
Tabel 4.1 Daftar Petugas Pada BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu.....	17
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Desa.....	18
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan RT Ambarawa 1 Sampai Dengan Ambarawa 3.....	18
Tabel 4.4 Sikap Petugas Dalam Melayani Jasa Angkut Sampah.....	19
Tabel 4.5 Respon Petugas Dalam Mengatasi Masalah Yang Terjadi.....	19
Tabel 4.6 Pemberian Perhatian Petugas Jasa Angkut Sampah Secara Individu Kepada Pelanggan.....	20
Tabel 4.7 Pelayanan Pada Saat Melakukan Jasa Angkut Sampah.....	20
Tabel 4.8 Sikap Petugas Angkut Sampah Yang Siap Membantu Kebutuhan Konsumen Dalam Memberikan Pelayanan.....	21
Tabel 4.9 Ketanggapan Petugas Jasa Angkut Sampah Terhadap Keluhan.....	21
Tabel 4.10 Kesopanan Petugas Angkut Sampah Yang Melayani Masyarakat.....	22
Tabel 4.11 Rekap Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Pelayanan Pada BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur organisasi BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu.....	14
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kusioner
- Lampiran 2 Wawancara
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 4 Jurnal Aktivitas Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) Tahun Akademik 2021/2022
- Lampiran 5 Pengajuan Judul Laporan Akhir Tahun Akademik 2021/2022
- Lampiran 6 Penilaian Bimbingan PKL/Instruktur PKL Tahun Akademik 2021/2022
- Lampiran 7 Penilaian Dosen Pembimbing I Tahun Akademik 2021/2022
- Lampiran 8 Surat Keterangan PKL Tahun Akademik 2021/2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksihesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan. Kepuasan pelanggan juga merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Menurut Tjiptono (2019:76) kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan para pelanggan maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi pelanggan yaitu pelanggan akan merasa puas pada suatu produk maupun jasa dan pelanggan tersebut akan selalu menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2010 tentang Badan Usaha Milik Desa Pasal 1 ayat (6) yang menyatakan bahwa BUMDes adalah usaha desa yang dibentuk/didirikan oleh pemerintahan desa yang kepemilikan dan pengelolaannya dilakukan oleh pemerintahan desa dan masyarakat desa.

BUMDes Jaya Abadi merupakan salah satu BUMDes yang terdapat di Kabupaten Pringsewu tepatnya berlokasi di Jalan Raya Hm. Ghardi No.01 Desa Ambarawa Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu yang berdiri sejak tahun 2016. Pada awalnya BUMDes Jaya Abadi memiliki 3 bidang usaha yaitu pertanian, peternakan, dan pelayanan jasa.

Unit pertanian BUMDes Jaya Abadi yaitu sarana dan hasil panen padi karena sebagian besar pekerjaan masyarakat desa yaitu petani. Untuk unit usaha peternakan BUMDes yaitu pengembangan ternak kambing. Akan tetapi usaha peternakan tidak berjalan dengan lancar karena kurangnya sumber daya manusia untuk pengelolaannya sehingga dinonaktifkan sebab dinilai kurang berhasil pada usaha tersebut.

BUMDes Jaya Abadi memiliki usaha pelayanan jasa angkut sampah yang berdiri pada tanggal 05 Oktober 2016. Penetapan harga pelayanan jasa ditetapkan berdasarkan lokasi yang berada di daerah BUMDes seperti pada Desa Ambarawa 1, Ambarawa 2 dan Ambarawa 3 sebesar Rp. 15.000 dan untuk lokasi diluar daerah BUMDes yaitu Desa Ambarawa Barat dan Krawang sebesar Rp. 20.000. Untuk Instansi dan Badan Usaha penetapan harga dikenakan tariff lebih tinggi dimulai dari Rp. 50.000 sampai dengan Rp. 400.000 berdasarkan dari pendapatan yang dihasilkan, untuk satu bulan pelayanan jasa angkut sampah.

Dalam mendukung dan memenuhi kegiatan untuk kebutuhan masyarakatnya, BUMDes Jaya Abadi mempunyai sejumlah pengurus yang terdiri dari beberapa bagian yaitu: Ketua, Sekretaris, Bendahara yang masing-masing terdiri dari 1 orang pengurus. Yang mana kepengurusan tersebut dimaksudkan untuk menangani permasalahan yang terjadi di lingkungan desa tersebut. Salah satu pelayanan yang ada disana adalah pelayanan terhadap pengangkutan sampah.

Pada dasarnya dengan terciptanya lingkungan yang bersih pada masyarakat, tentunya akan melindungi kesehatan yang ada di daerah tersebut. Usaha jasa angkut sampah yang sudah ada di Bumdes Jaya Abadi tentunya memiliki tujuan selain supaya lingkungan bersih dan nyaman tentunya ingin memberikan pelayanan jasa yang memuaskan demi kemajuan desanya.

Berikut hasil wawancara dengan Bendahara BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu yaitu Bapak Meiludin Iswantoro sebagai bendahara BUMDes yang menyatakan adanya keluhan terhadap pelayanan jasa angkut sampah di desa tersebut dari bulan Januari sampai dengan Maret. Data keluhan pelanggan pada BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa, Kecamatan Ambarawa, Kabupaten Pringsewu.

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan Pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu

No.	Pelanggan	Jumlah Orang	Jumlah Orang		
			Januari	Februari	Maret
1	Ambarawa 1	90	3	0	0
2	Ambarawa 2	66	1	2	0
3	Ambarawa 3	84	2	0	0
4	Ambarawa Barat	39	2	0	1
5	Krawang	6	0	2	0
6	Instansi	8	0	1	0
7	Usaha	10	1	0	0
Jumlah		303	9	5	1

Sumber : BUMDes Jaya Abadi Ambarawa 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pelayanan pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu masih memiliki keluhan. Keluhan dengan jumlah terbanyak berada pada bulan Januari yang berjumlah 9 orang dan keluhan terendah pada bulan Maret yang berjumlah 1 orang. Keluhan tersebut terjadi karena masih ada keterlambatan untuk pengambilan sampah. Untuk sampah yang bukan termasuk sampah rumah tangga pengambilannya belum langsung ditangani sehingga sampah menumpuk dan mengganggu kenyamanan masyarakat.

Pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan jasa angkut sampah yang diberikan BUMDes Jaya Abadi memberikan kritik sekaligus menyebarkan keluhan terkait pelayanan yang diberikan kepada orang lain sehingga menyebabkan dampak negatif terhadap pelayanan jasa angkut sampah BUMDes Jaya Abadi. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu pada masyarakat harus selalu diperhatikan untuk mengetahui dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Oleh sebab itu penulis mengambil judul laporan akhir yang dikaitkan dengan latar belakang dengan judul “KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES JAYA ABADI KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU” untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan akhir dari kegiatan pemasaran, dan masih adanya keluhan tentang pelayanan yang ada di BUMDes berdasarkan beberapa responden yang telah diidentifikasi dan menyatakan ketidakpuasan atas pelayanan tersebut. Oleh sebab itu maka di dapatkan masalah sebagai berikut:

Apakah pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu sudah puas.

1.3 Tujuan Penulisan

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

Untuk mengetahui kepuasan seluruh pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu, dan sebagai penerapan ilmu tentang kepuasan pelanggan yang telah dipelajari di bangku kuliah.

2. Bagi BUMDes

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar tercapainya sebuah kepuasan dan membantu dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Bagi Pembaca

Dapat dimanfaatkan untuk menambah pengetahuan mengenai pentingnya kepuasan pelanggan pada keberlangsungan suatu usaha.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar.

Menurut Kotler dalam Sudaryono (2017:265) mendefinisikan pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.

Dari definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran merupakan usaha terpadu untuk menggabungkan rencana-rencana strategi yang diarahkan kepada usaha pemuas kebutuhan dan keinginan konsumen untuk memperoleh keuntungan yang diharapkan melalui proses pertukaran atau transaksi.

Kegiatan pemasaran harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen bila ingin mendapatkan tanggapan yang baik dari konsumen. Usaha harus secara penuh tanggung jawab tentang kepuasan produk yang ditawarkan tersebut. Dengan demikian, maka segala aktivitas usaha, harusnya diarahkan untuk dapat memuaskan konsumen yang pada akhirnya bertujuan untuk memperoleh laba.

2.2 Pengertian Jasa

2.2.1 Pengertian Jasa

Menurut Tjiptono (2019:29) jasa adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan pada suatu pihak kepada pihak lain yang dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan atas kepemilikan sesuatu. Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud dapat memenuhi keinginan konsumen atau pelanggan, dan memproduksi jasa, dapat juga digunakan produk fisik sebagai pendukung atau penjualan jasa tersebut. Selain itu juga jasa tidak meningkatkan terjadinya perpindahan hak milik secara fisik.

Sementara itu, produksi jasa berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

2.2.2 Karakteristik Jasa

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:6) bahwa ada empat karakteristik utama yang mempengaruhi rancangan pemasaran jasa yaitu :

1) *Itangibility* (Tidak berwujud)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, dirasa, didengar, diraba, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jenis itu dibeli.

2) *Inspirability* (Tidak dapat dipisahkan)

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada. Sementara barang fisik dibuat, dimasukkan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai perantara, dan dikonsumsi kemudian, jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.

3) *Variability* (Berubah-ubah)

Daya tahan suatu jasa sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan.

4) *Perishability* (Mudah lenyap)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada.

Bila permintaan atau turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul. Jasa tidak dapat disimpan, jadi dapat musnahnya jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan tidak adanya kepastian. Beberapa strategi dapat menghasilkan kesesuaian yang lebih baik antara permintaan dan penawaran dalam bisnis jasa.

2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2016:442), terdapat lima dimensi dari kualitas layanan, yaitu :

- 1) *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat.
- 2) *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut.
- 3) *Responsiveness* (Kepekaan), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- 4) *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.
- 5) *Emphaty* (Empati), yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.

2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan,

sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Kotler dalam Laksana (2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.3.1 Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Ciri pelayanan yang baik yang harus di ikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan menurut Kasmir (2017-71) yaitu :

- Tersedia karyawan yang baik
- Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai
- Mampu melayani secara cepat dan tepat
- Mampu berkomunikasi
- Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

2.4 Kepuasan Pelanggan

Tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan dan pimpinan adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggan, oleh karena itu ada beberapa pengertian kepuasan pelanggan yaitu :

Menurut Kotler dalam Kasmir (2017:236) menyebutkan kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

- Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas

- Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan
- Emosi, yaitu sikap yang muncul dari emosi atau rasa dari dalam diri konsumen
- Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

BAB III

METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa tulisan atau lisan dari orang atau perilaku yang diamati selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan. Data tersebut dihasilkan melalui kegiatan wawancara langsung dengan Direktur BUMDes Jaya Abadi Ambarawa dan observasi lapangan.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yang merupakan data yang berbentuk kata-kata atau variable. Dimana data dan informasi dikumpulkan melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumen resmi lain yang mendukung penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian untuk meneliti pada kondisi objek alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif.

3.2.2 Sumber Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik

2. individu maupun kelompok. Data primer ini dikumpulkan melalui survey, wawancara dan observasi.
3. Data sekunder adalah jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dikumpulkan melalui dokumen resmi, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data documenter.

Dari beberapa pelanggan yang ada di BUMDes Jaya Abadi telah dilakukan sampel sebanyak 30 pelanggan untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian laporan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa Kabupaten Pringsewu adalah sebagai berikut :

1. Metode Pengamatan (Observasi)

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung mengenai apa yang terjadi pada BUMDes pada tanggal 17 Januari – 04 Maret 2022 untuk mendapatkan data sehingga dapat mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa Kabupaten Pringsewu. Dalam menganalisa kondisi dan kepuasan pelanggan, peneliti menyebarkan kuisisioner kepada 30 responden. Nilai kuisisioner yang digunakan berdasarkan kategori penelitian yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, dan sangat tidak memuaskan.

2. Wawancara

Teknik menganalisis data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden atau narasumber. Menurut Sugiyono (2019) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2019:199), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Peneliti menyebarkan kusioner kepada 30 responden sebagai perwakilan dari masyarakat desa Ambarawa yang menggunakan jasa angkut sampah BUMDes Jaya Abadi, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu.

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa Kecamatan Kabupaten Pringsewu hari yaitu tanggal 17 Januari 2022 hingga 04 Maret 2022.

3.4.2 Gambaran Umum Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

BUMDes merupakan pendayagunaan ekonomi lokal dengan berbagai ragam jenis potensi. Pendayagunaan potensi ini terutama bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan ekonomi warga desa melalui pengembangan usaha ekonomi mereka. Disamping itu keberadaan BUMDes juga memberikan sumbangan bagi peningkatan sumber pendapatan desa yang memungkinkan desa mampu melaksanakan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan rakyat secara optimal. Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa sebagaimana diamanatkan bab x yang menyatakan desa dapat mendirikan badan usaha milik desa sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa dengan harapan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat desa.

Maka berdasarkan Pasal 136 PP Nomor 43 Tahun 2015 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 tentang desa, maka disusunlah anggaran dasar BUMDes Sebagai berikut :

- BUMDes Jaya Abadi Ambarawa didirikan pada tanggal 05 Oktober 2016
- BUMDes Jaya Abadi berkedudukan di Pekon Ambarawa Desa Ambarawa Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu
- Wilayah kerja BUMDes Jaya Abadi berada di Pekon Ambarawa

BUMDes Jaya Abadi bergerak pada unit usaha jasa dan pengolahan sampah, pengembangan usaha BUMDes Jaya Abadi dapat dikembangkan dengan potensi dan kemampuan yang ada.

desa sebagaimana diamanatkan dalam bab x yang menyatakan desa dapat mandiri BUMDes Jaya Abadi didirikan pada tanggal 05 Oktober 2016 yang bertempat di Pekon Ambarawa Kabupaten Pringsewu.

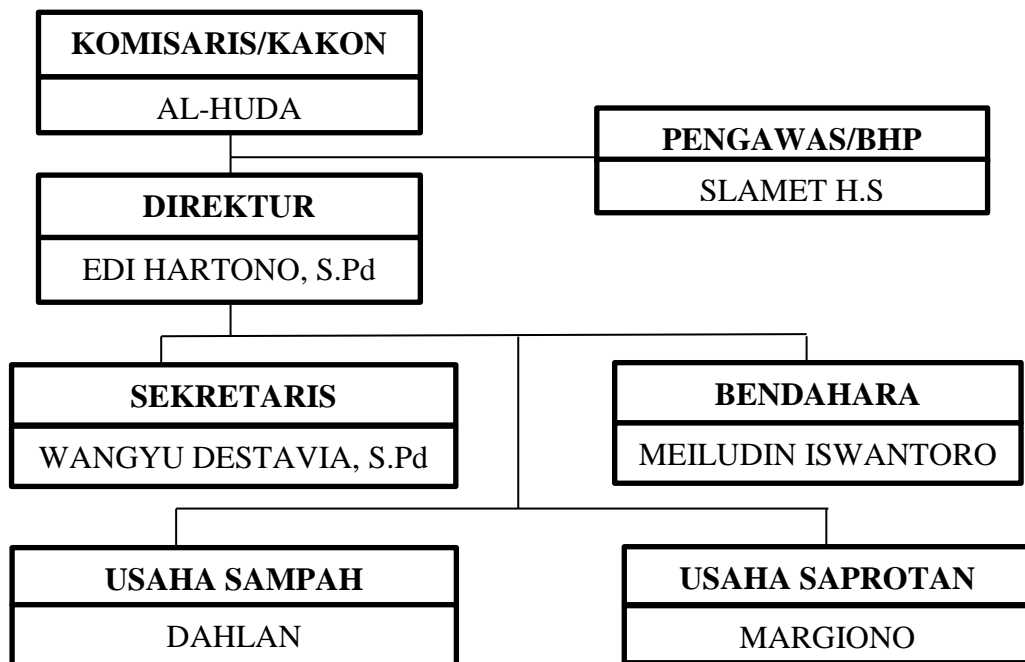
3.4.2.1 Visi dan Misi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

Visi: Mewujudkan kesejahteraan masyarakat Ambarawa melalui pembangunan usaha ekonomi dan pelayanan sosial.

Misi :

1. Menciptakan lapangan pekerjaan
2. Memberikan pelayanan yang maksimal
3. Menggali potensi BUMDes untuk didayagunakan
4. Membuka pola wirausaha masyarakat
5. Mengembangkan jaringan kerjasama ekonomi dengan berbagai pihak

3.4.2.2 Struktur Organisasi BUMDes Jaya Abadi



Gambar 1.1 Struktur organisasi BUMDes Jaya Abadi

Sumber : BUMDes Jaya Abadi Ambarawa 2022

3.4.2.3 Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan dari struktur organisasi pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dewan Komisaris kewajibannya yaitu :

- Pengawas, pengkoordinasi dan penasehat operasionalisasi BUMDes.
- Keputusan penting yang terjadi di dalam BUMDes
- Pengamat yang selalu mencari peluang baru yang dapat dimanfaatkan BUMDes
- Disseminator yang membagikan informasi penting untuk memajukan BUMDes
- Pemberi tugas kepada manajer-manajer unit dan penyusun rencana usaha BUMDes
- Penyusun standar kinerja BUMDes

2. Direktur BUMDes dan kewajibannya yaitu

- Melaksanakan pengelolaan BUMDes.
- Mengembangkan BUMDes dengan memberdayakan sumber daya dan potensi desa.
- Membangun kemitraan dengan lembaga desa lain.
- Menyusun rencana kerja dan rencana anggaran tahunan bersama pemerintah desa.
- Menyampaikan laporan pertanggungjawaban setiap akhir tahun.

Wewenang:

- Mendayagunakan sumber daya dan potensi desa guna meningkatkan kinerja BUMDes.
- Mengangkat dan memberhentikan pegawai BUMDes.
- Melakukan kerja sama dengan lembaga desa dan pihak ketiga lainnya.
- Mewakili BUMDes di dalam dan di luar pengadilan.

3. Sekretaris dan kewajibannya yaitu:

- Mengelola data dan informasi BUMDes sebagai basis perencanaan.

- Melaksanakan kegiatan teknis kemitraan dan kerjasama dengan lembaga desa dan pihak ketiga lainnya.
- Menyusun rencana kerja dan rencana anggaran tahunan.
- Menyusun laporan pertanggungjawaban setiap akhir tahun.

Wewenang:

- Mendayagunakan sumber daya manusia BUMDes.
- Mendayagunakan sumber daya data dan informasi desa.
- Melakukan kerja sama dengan lembaga desa dan pihak ketiga lainnya.
- Mewakili Ketua Pelaksana Operasional pada saat Ketua Pelaksana Operasional berhalangan.

4. Bendahara dan kewajibannya yaitu:

- Mengelola administrasi dan keuangan sebagai basis perencanaan.
- Mengelola aset dan perbendaharaan BUMDes.
- Menyusun rencana anggaran bulanan dan tahunan.
- Menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan setiap akhir tahun.

Wewenang:

- Mendayagunakan aset dan perbendaharaan BUMDes.
- Mendayagunakan sumber daya data dan informasi keuangan

5. Pengawas dan kewajibannya yaitu:

- Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan BUMDes.
- Menyamaikan laporan hasil pengawasan disertai saran dan pendapat kepada pemerintah desa.

Wewenang:

- Memeriksa dan meneliti administrasi BUMDes.
- Meminta keterangan kepada pelaksana operasional atas segala sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan BUMDes.
- Memilih dan mengangkat susunan kepengurusan Badan Pengawas BUMDes.
- Menetapkan kebijakan pengembangan kegiatan usaha dari BUMDes

- Melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja Pelaksanaan Operasional.

6. Usaha Sampah dan kewajibannya:

- melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan dibidang pengelolaan sampah

7. Usaha Saprotan dan kewajibannya:

- Merencanakan pelaksanaan operasional perusahaan
- Melaksanakan operasional perusahaan
- Mengawasi operasional perusahaan

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi Desa Ambarawa belum sepenuhnya puas. Dapat dilihat dari kualitas pelayanan jasa yang belum dapat dipenuhi yaitu:

1. Pelayanan pada BUMDes Jaya Abadi yang sudah memuaskan oleh para pelanggan dalam beberapa hal seperti sikap petugas dalam melayani, ketanggapan petugas dalam mengatasi masalah, serta kesopanan yang diberikan petugas jasa angkut sampah yang melayani masyarakat.
2. Pelayanan pada BUMDes yang belum sepenuhnya memuaskan para pelanggan dalam beberapa hal seperti respon petugas dalam mengatasi masalah yang terjadi, perhatian petugas secara individu kepada pelanggan, pelayanan yang kurang dalam sikap tanggap petugas dalam menghadapi keluhan yang terjadi.

5.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh BUMDes Jaya Abadi peneliti menyarankan agar pelayanan angkut sampah lebih baik lagi, peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Petugas jasa angkut sampah harus lebih tanggap jika terdapat keluhan dari pelanggan jasa angkut sampah, sebaiknya BUMDes Jaya Abadi meningkatkan pelayanan yang diberikan, memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, dan kualitas pelayanan pada saat melakukan jasa angkut sampah.

2. BUMDes Jaya Abadi sebaiknya pelayanan yang diberikan ditingkatkan dengan cara lebih ramah dan lebih tanggap
3. Sebaiknya petugas BUMDes Jaya Abadi lebih perhatian dalam memberikan pelayanan jasa angkut sampah

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Firmansyah dan Didin Fatihudin, 2019. *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Keputusan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sudaryono. 2017. *Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.