

**KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUT SAMPAH  
BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) REJOSARI MAKMUR  
DESA REJOSARI KABUPATEN PRINGSEWU**

**(Laporan Akhir)**

**Oleh:**

**MUTIARA RAHMANIA MASRURI  
1901071022**



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

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUT SAMPAH BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) REJOSARI MAKMUR DESA REJOSARI KABUPATEN PRINGSEWU**

Oleh

**MUTIARA RAHMANIA MASRURI**

Penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan pada jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu yang dilatar belakangi oleh permasalahan mengenai data pelanggan yang mengalami penurunan pada jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur yang disebabkan adanya beberapa konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, selain itu dengan metode wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada beberapa narasumber, serta dengan metode dokumentasi yaitu dengan cara menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan pada kualitas pelayanan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur yang disebabkan oleh fasilitas yang belum terpenuhi, tidak adanya standar kualitas pelayanan, serta waktu pengambilan sampah yang cenderung seringkali terjadi keterlambatan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**

**KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUT SAMPAH  
BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) REJOSARI MAKMUR  
DESA REJOSARI KABUPATEN PRINGSEWU**

**Oleh:**

**MUTIARA RAHMANIA MASRURI**

**Laporan Akhir**

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



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

**2022**

Judul Laporan Akhir : **KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUT  
SAMPAH BADAN USAHA MILIK DESA  
(BUMDES) REJOSARI MAKMUR DESA  
REJOSARI KABUPATEN PRINGSEWU**

Nama Mahasiswa : *Mutiara Rahmania Masruri*

Nomor Pokok Mahasiswa : 1901071022

Program Studi : **DIII Manajemen Pemasaran**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



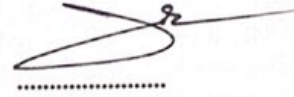
2. Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Dorothy R. H. Pandjaitan".

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

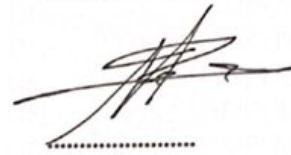
HALAMAN PENGESAHAN

Ketua Penguji : Yuningsih, S.E., M.M.



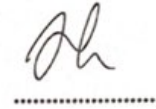
.....

Penguji Utama : Mirwan Karim, S.E., M.M.



.....

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



.....

Tanggal Lulus Ujian : 26 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 di bawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul:

**KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUT SAMPAH  
BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) REJOSARI MAKMUR  
DESA REJOSARI 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 pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun 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,

Yang Memberi Pernyataan



Mutiara Rahmania Masruri

1901071022

## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti dilahirkan di Branti, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung pada tanggal 11 November 2000 sebagai anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Masrur Sanjaya dan Ibu Siti Nur Munawaroh.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di:

1. SD Al Kautsar Bandar Lampung pada tahun 2007 sampai tahun 2013.
2. SMP Al Kautsar Bandar Lampung pada tahun 2013 sampai tahun 2016.
3. SMA Al Kautsar Bandar Lampung pada tahun 2016 sampai tahun 2019.

Pada tahun 2019, peneliti melanjutkan pendidikan Diploma III Manajemen Pemasaran di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung yang diterima melalui jalur vokasi. Selama menjadi mahasiswa, peneliti aktif dalam Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Pada tahun 2022, peneliti mengikuti program Praktik Kerja Lapangan (PKL) secara langsung di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Rejosari Makmur, Desa Rejosari, Kabupaten Pringsewu yang terhitung sejak tanggal 25 Januari 2022 hingga 04 Maret tahun 2022.

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim. Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas segala rahmat dan kesempatan dalam menyelesaikan laporan akhir saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti di sekeliling saya, yang selalu memberikan semangat serta doa, sehingga laporan akhir terselesaikan dengan baik. Teruntuk kedua orang tuaku tersayang, Bapak Masrur Sanjaya dan Ibu Siti Nur Munawaroh, kupersembahkan karya ini untuk papi dan mami, sebagai wujud rasa terima kasih atas doa yang tak pernah putus serta dukungannya selama ini.



## MOTTO

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”

*(HR. Muslim)*

*”Live as if you were to die tomorrow. Learn as if you were to live forever.”*

*(Mahatma Gandhi)*

## SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Jasa Angkut Sampah Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini tidak terlepas dari peranan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin 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 atas bimbingannya kepada saya selama perkuliahan.
3. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran dan juga selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dan motivasi selama proses perkuliahan.
4. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya dalam memberikan bimbingan serta masukannya dalam proses penyusunan laporan akhir ini, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik.
5. Bapak Mirwan Karim, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji Ujian Komprehensif yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan motivasi.
6. Ibu Nurul Husna, S.E., M.S.M., selaku Sekretaris Penguji Ujian Komprehensif yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran.

7. Para dosen serta staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan telah banyak membantu selama proses perkuliahan.
8. Seluruh pengelola serta pegawai BUMDes Rejosari Makmur dan juga masyarakat Pekon Rejosari, terima kasih atas kontribusi dan kerjasamanya selama peneliti menjalankan Praktik Kerja Lapangan di BUMDes Rejosari Makmur.
9. Kedua orang tuaku, Bapak Masrur Sanjaya dan Ibu Siti Nur Munawaroh yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya kepadaku.
10. Uwaku dan Omku, Syahrul Watoni dan Roli Irawan, juga Bunda dan Tanteku, Tuti Nurbaiti dan Winda Widya Ulfah yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya kepadaku.
11. Kedua Kakakku, Alm. Rio Sanjaya dan Ikhsan Rizky Albana, Kakak Iparku, Desi Hermida, dan Adikku, Cinta Isthovana Masruri yang selalu memberikan canda tawa dan mendukungku.
12. Kakak sepupuku, dr. Tanti Yossela dan Rahmahnurul Amina yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya kepadaku.
13. Sahabat-sahabatku *Soulsister*, Lula Deslin, Annisa Zulfa, Suci Farah, Sarah Azizah, Firly Zhilal, Diajeng Aminah, Muthiah Putri, Nabilla Zahroh, Rifka Annisa, dan Meitania Zahira yang senantiasa menghibur dan mendukungku.
14. Kawan-kawanku yang tersayang dan tercinta, Gina Putri, Gilda Salsabila, Nindya Agrery, Sahnas Amalia, Asy-Syifa Primadina, Dioluvans Virnanda, Zidan Alfarizi, Rayhan Aliamin, Azmi Farhan, Gymnastiar, Dika Afra, Fatwa Garuda, dan yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan canda tawanya di setiap waktu.
15. Teman-teman seperjuanganku, Eliza Delicia, Alya Fariza, Bella Safitri, Delima Friska, Windi Adinda, Sabrina Indria, Poppy Aprilia, Elfrida Faradina, dan yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
16. Seluruh teman-teman Diploma III Manajemen Pemasaran Angkatan 2019 yang senantiasa saling memberikan semangat saat proses perkuliahan.

17. Pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dan memberikan dukungannya kepadaku.
18. Almamater tercinta, Universitas Lampung.
19. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.*

Peneliti menyadari bahwa laporan akhir ini jauh dari kata sempurna, namun ada harapan semoga laporan akhir ini bermanfaat bagi semua yang membacanya, Aamiin.

Bandarlampung, 18 Juli 2022

Peneliti

Mutiara Rahmania Masruri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUT SAMPAH</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>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Karakteristik Jasa.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	6
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	7
<b>BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK</b> ....	<b>8</b>
3.1 Desain Penelitian .....	8
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	8
3.2.1 Data Primer .....	8

3.2.2	Data Sekunder .....	8
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	9
3.3.1	Observasi .....	9
3.3.2	Wawancara.....	9
3.3.3	Dokumentasi .....	10
3.4	Objek Kerja Praktik .....	10
3.4.1	Lokasi dan Waktu Kerja Praktik .....	10
3.4.2	Gambaran Umum Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) .....	10
3.4.2.1	Profil Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) .....	10
3.4.2.2	Struktur Organisasi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) .....	10
3.4.2.3	Visi dan Misi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) .....	12
3.4.2.4	Bidang Usaha Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) .....	12
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>13</b>
4.1	Kualitas Pelayanan Jasa Angkut Sampah BUMDes Rejosari Makmur .....	13
4.1.1	Profil Responden .....	13
4.1.2	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	14
4.1.3	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) .....	17
4.1.4	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	19
4.1.5	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	22
4.1.6	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	24
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>26</b>
5.1	Kesimpulan.....	26
5.2	Saran .....	27
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>28</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>29</b>

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	13
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	14
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Bahwa Pegawai Berpenampilan Rapi .....	14
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Bahwa Fasilitas, Sarana, dan Prasarana Sudah Lengkap.....	15
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Bahwa Pegawai Memberikan Kemudahan Dalam Proses Pengangkutan Sampah.....	15
Tabel 4.6 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	16
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Bahwa Pegawai Memberikan Layanan Dengan Sopan Santun dan Ramah.....	18
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Bahwa Pegawai Memberikan Layanan Tanpa Diskriminatif atau Membeda-bedakan.....	18
Tabel 4.9 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) .....	18
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Bahwa Pegawai Memberikan Layanan yang Tepat .....	20
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Bahwa BUMDes Rejosari Makmur Memberikan Standar Pelayanan Angkut Sampah yang Jelas .....	20
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Bahwa Pegawai Memiliki Kemampuan dan Keahlian Menggunakan Fasilitas, Sarana, dan Prasarana .....	20
Tabel 4.13 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	21
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Bahwa Pegawai Memberikan Respon yang Baik dan Positif .....	22
Tabel 4.15 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	23
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Bahwa BUMDes Rejosari Makmur Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pengambilan Sampah .....	24
Tabel 4.17 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	24

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BUMDes Rejosari Makmur .....	10



## DAFTAR LAMPIRAN

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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi ekonomi perdesaan menjadi bagian penting sekaligus masih menjadi titik lemah dalam rangka mendukung penguatan ekonomi perdesaan. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis untuk mendorong organisasi ini agar mampu mengelola aset ekonomi strategis di desa, sekaligus mengembangkan jaringan ekonomi demi meningkatkan daya saing ekonomi perdesaan. Dalam hal ini, Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) pada dasarnya merupakan bentuk konsolidasi atau penguatan terhadap lembaga-lembaga ekonomi desa.

BUMDes merupakan instrumen pendayagunaan ekonomi lokal dengan beragam jenis potensi. Pendayagunaan potensi ini bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan ekonomi warga desa melalui pengembangan usaha ekonomi mereka. Dasar hukum BUMDes diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Selain itu, dasar hukumnya juga dilengkapi dengan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Desa. Pemerintah Desa dapat mendirikan BUMDes sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa yang bertujuan mengelola aset, jasa pelayanan, dan lainnya untuk kesejahteraan masyarakat desa. Pembentukan BUMDes ditetapkan dengan Peraturan Desa, serta kepengurusannya pun terdiri dari Pemerintah Desa dan masyarakat desa setempat. BUMDes telah memberikan kontribusi positif bagi penguatan ekonomi di pedesaan dalam mengembangkan perekonomian masyarakat (Alkadafi, 2014).

BUMDes harus terus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller (2012) kualitas pelayanan adalah totalitas dan karakteristik produk dan jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan, menurut Wisnawa, et al., (2019) kualitas pelayanan dapat diartikan

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu totalitas dari kinerja yang ditawarkan, baik produk maupun jasa, yang tujuannya adalah untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016: 153) adalah suatu perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang diakibatkan karena membandingkan antar kinerja yang dipersepsikan suatu produk terhadap ekspektasi seseorang, apabila hasil atau kinerja yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan seorang pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas, begitu juga sebaliknya, apabila sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu merupakan salah satu BUMDes yang menyediakan usaha di bidang jasa, yaitu jasa angkut sampah. Untuk menghasilkan pelanggan yang puas, BUMDes Rejosari Makmur tentu harus memerhatikan segala pelayanan yang diberikan, termasuk fasilitas serta sarana dan prasaranya.

**Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Jasa Angkut Sampah BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu Tahun 2021**

No.	Bulan	Jumlah Pelanggan
1.	Agustus	77
2.	September	87
3.	Oktober	93
4.	November	88
5.	Desember	87

*Sumber: BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu*

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur tidak statis, karena terdapat penurunan pada bulan November. Melalui wawancara yang sudah peneliti lakukan kepada pelanggan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur, didapati data bahwa sejak bulan Agustus sampai Desember pihak BUMDes Rejosari Makmur tidak

memberikan fasilitas berupa tong sampah bagi setiap pelanggannya, hal itu menyebabkan sering terjadinya sampah berceceran di sekitar rumah pelanggan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur. Selain itu, pelanggan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur juga sering mengalami keterlambatan dalam pengambilan sampah. Akibat dari hal tersebut, beberapa pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui kualitas pelayanan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk menggunakan judul laporan akhir: **“Kualitas Pelayanan Jasa Angkut Sampah Pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Apakah kualitas pelayanan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu sudah memberikan kepuasan bagi pelanggannya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pesawaran.”

## **1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Bagi Peneliti**

Dapat menambah pengetahuan dalam bidang pemasaran, khususnya pada kualitas pelayanan jasa.

2. Bagi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu

Dapat menjadi salah satu referensi atau masukan bagi BUMDes dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkut sampah pada BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi yang bermanfaat bagi pembaca, khususnya dalam melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Karakteristik Jasa

Menurut Philip Kotler dalam Nora Anisa Br. Sinulingga (2021), karakteristik jasa adalah sebagai berikut:

1) *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* ini sendiri memiliki dua pengertian, yaitu: sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa; dan sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

2) *Inseparability* (Tidak Terpisahkan)

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini mengingatkan pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3) *Varability* (Keanekaragaman)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized out-put*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi atau dihasilkan.

4) *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Jasa tidak dapat disimpan dan juga tidak tahan lama. Dengan demikian, apabila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Rusydi (2017: 47), Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Menurut Rusydi (2017: 39), Kualitas Pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Pelayanan sangat berperan penting bagi usaha jasa. Pelaku usaha yang memiliki penyedia jasa harus terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya, dengan begitu pelanggan akan loyal dan merasa puas.

## 2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam Salim Al Idrus (2021: 26-27) diklasifikasikan menjadi 5 dimensi yang meliputi:

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik)
  - a. Penampilan petugas dalam melayani
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
  
- 2) *Empathy* (Empati)
  - a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan
  - b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
  
- 3) *Reliability* (Kehandalan)
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani
  - b. Adanya standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- 4) *Responsiveness* (Daya Tanggap)
  - a. Merespon setiap pelanggan
  - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat
  - c. Respon keluhan pelanggan
  
- 5) *Assurance* (Jaminan)
  - a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Perusahaan dengan kualitas pelayanan yang baik akan mendapat nilai positif di mata konsumen, dengan begitu konsumen akan memberikan *feedback* yang baik. Hal itu pun tentu menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.

## **2.4 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Zeithaml dalam Parasuraman (2012), kepuasan pelanggan atau konsumen adalah penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Menurut Mariansyah & Syarif (2020) kepuasan pelanggan merupakan perasaan pelanggan baik yang merasa puas ataupun yang merasa belum puas sesudah tercapainya harapan terhadap menu, harga, fasilitas, dan pelayanan yang disediakan.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan atau respon yang diungkapkan secara emosional atau sikap yang muncul dalam masing-masing pelanggan atau individu setelah membeli, menggunakan, dan merasakan suatu produk atau jasa dengan membandingkan hasil yang mereka harapkan terhadap ekspektasi mereka.



## **BAB III**

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

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian secara mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang diamati dari individu atau kelompok masyarakat Desa Rejosari Makmur Kabupaten Pringsewu melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan selama 40 hari. Penggunaan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu.

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

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017: 193).

##### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen (Sugiyono, 2017: 137).

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui survei lapangan, yaitu melalui kegiatan wawancara dan observasi lapangan di BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu. Sedangkan data sekunder diperoleh dari BUMDes Rejosari Makmur, data yang diperoleh yaitu berupa data jumlah pelanggan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur sejak bulan Agustus 2021 sampai dengan Desember 2021.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian laporan akhir adalah sebagai berikut:

#### 3.3.1 Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara terjun ke lapangan, yang dalam hal ini adalah terjun langsung ke BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu selama 40 hari untuk mendapatkan data yang diperlukan.

Penelitian melakukan observasi melalui penyebaran kuesioner kepada 20 responden yang dinilai dari 4 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Nilai kuesioner yang digunakan berdasarkan kategori penelitian yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Masing-masing kategori penilaian memiliki rata-rata nilai tertentu, mulai dari 1-4.

No.	Kategori	Bobot
1.	Sangat Rapi/ Lengkap/ Memudahkan/ Tepat/ Jelas/ Setuju/ Sopan Santun dan Ramah/ Puas	4
2.	Rapi/ Lengkap/ Memudahkan/ Tepat/ Jelas/ Setuju/ Sopan Santun dan Ramah/ Puas	3
3.	Tidak Rapi/ Lengkap/ Memudahkan/ Tepat/ Jelas/ Setuju/ Sopan Santun dan Ramah/ Puas	2
4.	Sangat Tidak Rapi/ Lengkap/ Memudahkan/ Tepat/ Jelas/ Setuju/ Sopan Santun dan Ramah/ Puas	1

Sumber: BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu 2022

#### 3.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dan informasi melalui tanya jawab langsung antara peneliti dengan narasumber.

### 3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

## 3.4 Objek Kerja Praktik

### 3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

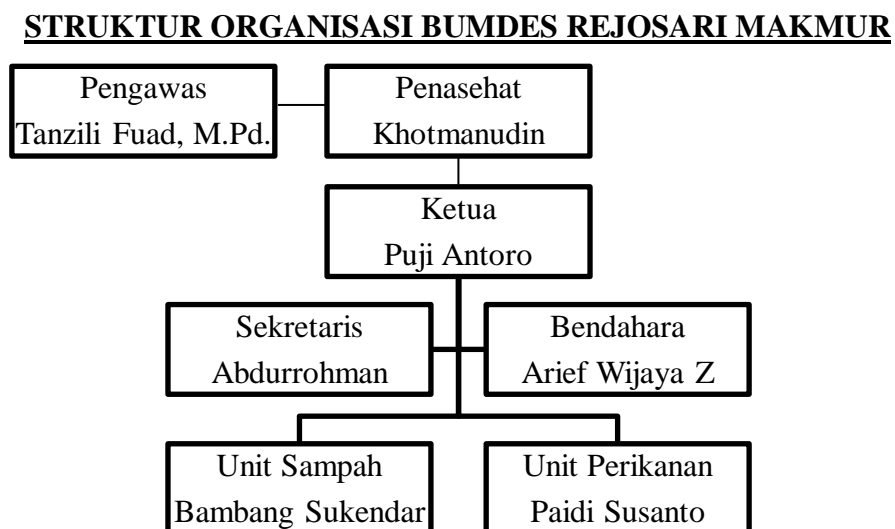
Lokasi Kerja Praktik berada di BUMDes Rejosari Makmur, Desa Rejosari, Kabupaten Pringsewu. Peneliti melaksanakan kerja praktik selama 40 hari, sejak 25 Januari 2022 sampai dengan 4 Maret 2022.

### 3.4.2 Gambaran Umum Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

#### 3.4.2.1 Profil Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

BUMDes Rejosari Makmur berdiri pada tanggal 9 Agustus 2021, yang berkedudukan di Desa Rejosari, Kecamatan Pringsewu, Kabupaten Pringsewu. BUMDes Rejosari Makmur memiliki usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan usaha budidaya perikanan.

#### 3.4.2.2 Struktur Organisasi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BUMDes Rejosari Makmur

*Sumber: BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu 2022*

Berikut tugas dan tanggung jawab pegawai BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu:

- 1) Pengawas Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
  - a. Mengawasi semua kegiatan dan memberikan nasihat kepada pelaksana operasional dalam menjalankan kegiatan pengelolaan usaha desa.
  - b. Melakukan pengawasan manajemen kepada pelaksana operasional dalam melakukan pengelolaan BUMDes.
  
- 2) Penasihat Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
  - a. Memberikan nasihat kepada pelaksana operasional dalam menjalankan kegiatan pengelolaan usaha desa.
  - b. Memberikan nasihat kepada pelaksana operasional dalam menjalankan pengelolaan usaha desa dengan berdasar visi dan misi BUMDes.
  
- 3) Ketua Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
  - a. Memimpin dan bertanggung jawab atas keseluruhan aktivitas BUMDes, mulai dari perencanaan usaha, pelaksanaan usaha, manajemen, serta keuangan.
  
- 4) Sekretaris Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
  - a. Mengelola data kesekretariatan dan administrasi BUMDes.
  
- 5) Bendahara Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
  - a. Mengelola keuangan BUMDes.
  
- 6) Kepala Unit Usaha Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
  1. Kepala Unit Usaha Angkutan Sampah
    - a. Bertanggung jawab atas kegiatan usaha angkutan sampah BUMDes.
  2. Kepala Unit Usaha Budidaya Perikanan
    - a. Bertanggung jawab atas kegiatan usaha budidaya perikanan BUMDes.

### **3.4.2.3 Visi dan Misi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)**

#### **Visi**

Visi BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu adalah: **“Mandiri dan Sejahtera”**.

#### **Misi**

Misi BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu adalah:

- a. Menciptakan lapangan pekerjaan.
- b. Memberikan pelayanan yang maksimal.
- c. Menggali potensi desa untuk didayagunakan.
- d. Membuka pola wirausaha masyarakat.
- e. Meningkatkan perekonomian desa.
- f. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

### **3.4.2.4 Bidang Usaha Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)**

Salah satu bidang usaha pada BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu adalah jasa angkut sampah, bidang ini sudah bergerak sejak 9 Agustus 2021 yang dikelola oleh Ketua BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu dan dibantu oleh Kepala Unit Jasa Angkut Sampah BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan mengenai kualitas pelayanan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Pada dimensi ini, penampilan fisik serta kemudahan pelayanan sudah diterapkan dan dipenuhi. Namun, ada fasilitas yang belum terpenuhi, yaitu masih belum disediakannya tong sampah yang di tiap-tiap rumah pelanggan.

##### 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi ini, ketepatan pegawai dalam melayani serta kemampuan pegawai dalam penggunaan fasilitas, sarana, dan prasarana sudah diterapkan. Namun, pada dimensi ini masih ada indikator yang belum diterapkan, yaitu belum adanya standar kualitas pelayanan yang jelas pada jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur. Oleh karena itu, pelanggan berharap jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur segera memiliki standar kualitas pelayanan yang jelas.

##### 3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi ini, daya tanggap pengelola BUMDes Rejosari Makmur dan pegawai jasa angkut sampah dalam merespon dan menanggapi saran atau pun keluhan pelanggan sudah sepenuhnya diterapkan dengan baik dan sesuai harapan pelanggan.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi ini, jaminan tepat waktu dalam proses pengambilan sampah masih belum diterapkan dengan baik, karena masih seringkali terjadi keterlambatan dalam pengambilan sampah.

#### 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Pada dimensi ini, pegawai selalu bersikap ramah dan sopan santun kepada pelanggan. Selain itu, pegawai juga tidak melakukan diskriminatif atau membedakan pelanggan.

Berdasarkan lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang telah dianalisis, terdapat tiga (3) dari lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh beberapa indikator seperti fasilitas tong sampah yang belum terealisasi di tiap-tiap rumah pelanggan. Selain itu, masih belum adanya standar kualitas pelayanan yang jelas pada jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur, serta waktu pengambilan sampah yang cenderung sering terjadi keterlambatan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis menyarankan bahwa:

1. BUMDes Rejosari Makmur harus menyediakan tong sampah untuk setiap pelanggannya.
2. BUMDes Rejosari Makmur harus memiliki standar kualitas pelayanan yang jelas, sehingga jika ada peningkatan maka akan mudah untuk mengetahuinya, dan juga jika ada penurunan pada kualitas pelayanan maka akan mudah untuk mengetahuinya dan akan memberikan kemudahan untuk menentukan langkah apa yang harus dilakukan.
3. BUMDes Rejosari Makmur harus menepati jaminan tepat waktu dalam pengambilan sampah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alkadafi, M. (2014). *Penguatan Ekonomi Masyarakat Melalui Pengelolaan Kelembagaan Badan Usaha Milik Desa Menuju Asean Economic Community 2015* .
- Idrus, S. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Kotler, P. K. (2012). *Manajemen Pemasaran: Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. K. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Pearson Education.
- Mariansyah, A. &. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Kabalu. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, 1 (01)* , 1-14.
- Parasuraman, A. V. (2012). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale of Measuring Consumer Perception of Service Quality*.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sinulingga, N. A. (2021). *Perilaku Konsumen: Strategi dan Teori*. IOCS Publisher.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wisnawa, I. M. (2019). *Manajemen Pemasaran Pariwisata Model Brand Loyalty: Pengembangan Potensi Wisata di Kawasan Pedesaan*. Sleman: Deepublish.