

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi dan kompleksitas permasalahan yang ada di dalam masyarakat, perkembangan ilmu pemasaran juga turut berinovasi atau menjangkau zona selain orientasi ekonomi, keuntungan dan atau tujuan bisnis lainnya. Seperti halnya penerapan konsep sistematis pemasaran pada promosi kesehatan yang ditujukan untuk mengubah perilaku masyarakat, atau kampanye pelestarian lingkungan yang menerapkan konsep promosi untuk mengubah perspektif masyarakat terhadap isu lingkungan (Andreasen, 2011). Salah satu permasalahan lingkungan yang umum hadir adalah permasalahan tentang sampah.

Isu permasalahan sampah bukanlah hal yang mudah dilepaskan begitu saja pada kebiasaan masyarakat yang pada umumnya belum memahami dampak buruk sampah maupun cara pengelolaan sampah. “Kemudian pertumbuhan penduduk dan perubahan pola konsumsi masyarakat menimbulkan bertambahnya volume, jenis, dan karakteristik sampah yang semakin beragam” pernyataan tersebut menekankan pada titik dimana volume sampah memiliki keterkaitan dengan pola perilaku masyarakat dan pertumbuhan penduduk (UU Republik Indonesia No. 18 tahun 2008). Dalam UU Republik Indonesia No 18 Tahun 2008 tentang pengelolaan sampah memandang sampah masih menjadi permasalahan yang masih melekat di masyarakat Indonesia, sehingga kepastian dalam pengelolaan sampah butuh dicoba secara menyeluruh serta terpadu dari hulu ke hilir agar masyarakat dapat memperoleh kemaslahatan secara ekonomi, kesehatan, serta mengubah sikap perilaku masyarakat terhadap sampah.

Berangkat dari hal tersebut, pemerintah melalui regulasi tentang upaya penanganan permasalahan sampah ditandaskan dalam Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan dalam Peraturan Kementerian Nomor 14 tahun 2021 pasal 4 menyatakan bahwa bentuk pengelolaan sampah diantaranya terdapat aktivitas pengurangan sampah dan penanganan sampah, dengan rincian pengurangan sampah yang direpresentasikan sebagai upaya memanfaatkan kembali sampah

yang belum dikelola, sedangkan rincian penanganan sampah meliputi kegiatan pemilahan sampah dan atau pengumpulan sampah. Salah satu bentuk upaya yang dilakukan pemerintah dalam penanganan komperhensif terhadap permasalahan sampah adalah dengan mendirikan bank sampah.

Bank Sampah didefinisikan selaku sarana kegiatan pengelolaan sampah dengan prinsip 3R (*reduce, reuse, dan recycle*), sebagai sarana edukasi, perubahan perilaku pengolahan sampah, dan bentuk pelaksanaan kegiatan ekonomi, yang dibentuk dan dikelola oleh masyarakat, badan usaha, dan atau pemerintah daerah (Kementrian Lingkungan Hidup, 2021). Harapan dari adanya bank sampah dapat memberikan manfaat bagi masyarakat itu sendiri terutama dalam perspektif terhadap sampah.

Salah satu contoh bank sampah yang dikelola oleh masyarakat adalah Bank Sampah Durian 3 (tiga) yang berlokasi di wilayah domisili kelurahan kebagusan. Secara geografi, Kelurahan Kebagusan merupakan bagian dari Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Dilansir dari laman resmi Badan Pusat Statistik Indonesia (2021) sebanyak 8 Rukun Warga (RW) dan 88 Rukun Tetangga (RT) dan 14.400 Kepala Keluarga (KK) berada dalam wilayah Kelurahan Kebagusan. Bank Sampah Durian 3 itu sendiri merupakan unit bank sampah bagian dari Kelurahan Kebagusan yang secara spesifik berlokasi di Gang Ikhlas 5 RT. 003/RW.08 Kelurahan Kebagusan, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Fokus utama sasaran nasabah bank sampah durian 3 yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah RT. 003/ RW. 08 Kebagusan yang saat ini sudah terdapat 120 orang bergabung menjadi nasabah bank sampah dari total seluruh Kepala Keluarga saat ini sebanyak 247 KK. Hingga saat ini, bank sampah durian tiga memiliki nasabah sebanyak 120 orang.

Melalui pendekatan pemasaran, Bank Sampah Durian 3 termasuk ke dalam perbankan yang berorientasi pada pelayanan jasa pengelolaan sampah. Tercatat sudah ada sebanyak empat bank sampah tersebar di wilayah domisili RW. 08 kebagusan sebagai pesaing dalam peningkatan performa pelayanan pengelolaan sampah. Hal ini tentu mengisyaratkan adanya minat masyarakat berpartisipasi terhadap eksistensi dari bank sampah di sekitar lingkungan tempat

tinggalnya, dimana hal tersebut juga diartikan sebagai bentuk positif dari dukungan dan kesadaran masyarakat terhadap pengelolaan sampah di bank sampah. Walaupun bank sampah menjadikan orientasi profit bukanlah hal yang diprioritaskan pertama, namun hal tersebut tidak menjadikan bank sampah untuk tidak bersaing dengan bank sampah lain dalam peningkatan perfoma pelayanan bank sampah kepada nasabahnya. Adanya kondisi tersebut menekankan bahwa tiap perbankan perlu bersaing dalam mendapatkan nasabah melalui peningkatan perfoma dari bank sampah itu sendiri (Wijaya & Ariyanti, 2018).

Merujuk pada permasalahan dalam subjek penelitian, berdasarkan hasil olahan data rekapitulasi kegiatan penimbangan sampah di Bank Sampah Durian Tiga terjadi penurunan jumlah aktivitas nasabah Bank Sampah Durian 3 seiring dengan berjalanya waktu penimbangan sampah tiap tahunnya. Hal ini tentu bertolak belakang dengan asumsi pertumbuhan jumlah bank sampah di wilayah domisili RW 08 Kebagusan. Tabel 1.1 berikut mevisualisasikan dari adanya indikasi penurunan nasabah dalam aktivitas Bank Sampah Durian Tiga Kebagusan tiap tahunnya.

**Tabel 1. 1: Jumlah Rata-Rata Nasabah Penimbangan Sampah di Bank Sampah Durian Tiga Periode 2020-2023**

Tahun	Jumlah Rata-Rata Nasabah Penimbangan	Presentase
2020	35	-
2021	32	26%
2022	29	24 %
2023	21	17 %

Sumber : diolah dari data penelitian

Berdasarkan tabel di atas, jumlah rata-rata nasabah yang menabung belum menyentuh 50% dari 120 nasabah bahkan terus menurun tiap tahunnya. Data ini bersumber dari seluruh data nasabah yang ter-“record” pada pencacatan tiap aktivitas penimbangan sampah yang ditotal selama 1 tahun. Ditemukan bahwa di

tahun 2021 rata-rata jumlah nasabah yang menimbang mengalami penurunan dengan tingkat rata-rata pertahunnya menjadi 32 orang pertiap kegiatan. Jumlah tersebut terus menyusut hingga di angka 21 atau 17% dari total keseluruhan nasabah. Hal ini dikhawatirkan memiliki indikasi menurunnya minat masyarakat berpartisipasi terhadap kegiatan menabung sampah di bank sampah durian tiga kebagusan.

Adanya kondisi seperti ini dikhawatirkan akan terus berlangsung atau bahkan “*stuck*” dalam aktivitas penimbangan di Bank Sampah Durian 3 Kebagusan. Dalam pengelolaan usaha ini, tentunya pengelola perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penurunan aktivitas nasabah bank sampah durian 3 kebagusan. Hal ini untuk menghindari adanya beberapa kemungkinan akibat yang diprediksi akan merugikan perkembangan bank sampah itu sendiri dan lingkungan RT 003/RW08 Kebagusan.

Terdapat penelitian terdahulu yang mengidentifikasi faktor-faktor penyebab penurunan aktivitas nasabah, salah satunya adalah penelitian Rahmah (2019) menemukan beberapa faktor penyebab penurunan nasabah dalam hasil penelitiannya tentang “Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah Di Baitul Qiradh Surya Madinah”, salah satunya berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pendapat tersebut diperkuat oleh penelitian Safitri (2020) tentang “Faktor Penyebab Nasabah Menutup Rekening Tabungan Faedah” ditemukan hasil beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan aktivitas nasabah diantaranya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan faktor ketidaktahuan nasabah mengenai manfaat produk. Selain itu, adanya tingkat kualitas layanan yang baik juga akan mempengaruhi minat masyarakat untuk berpartisipasi menjadi nasabah. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin berminat masyarakat berpartisipasi menjadi nasabah (Kusuma, 2019).

Kedua Penelitian ini memiliki kesamaan faktor yang mempengaruhi penurunan aktivitas nasabah, yaitu faktor kualitas pelayanan. Hal ini sedikit menekankan bahwasanya kualitas pelayanan yang dimiliki perbankan secara umum merupakan bentuk perwujudan kualitas jasa yang diharapkan oleh nasabah atas persepsi yang mereka miliki terhadap jasa tersebut. Selain itu faktor manfaat

dari produk pada penelitian safitri menambahkan asumsi bahwa masyarakat yang belum mengetahui tentang manfaat produk tabungan faedah akan cenderung kurang berminat dalam memilih produk tabungan faedah atas dasar ketidaktahuan mengenai produk tersebut dan atau produk tersebut tidak terlalu besar dalam memberikan keuntungan bagi nasabah. (Safitri; 2020)

Kemudian Amalia (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor yang Menghambat Partisipasi Masyarakat pada Program Bank Sampah di Kota Yogyakarta” menguraikan salah satu faktor yang menghambat aktivitas nasabah yaitu Faktor Pengetahuan tentang Pengelolaan Sampah. Amalia menyatakan pola dan frekuensi sosialisasi serta pelatihan terkait pengelolaan sampah menjadi indikasi terjadinya kesenjangan pengetahuan di dalam masyarakat terhadap pengelolaan sampah. Hal tersebut juga didukung pada penelitian Saputra et al., (2023) yang menyimpulkan bahwa faktor promosi terkait prinsip 3R memiliki pengaruh paling besar terhadap minat partisipasi masyarakat dalam berpartisipasi pada program bank sampah disusul oleh faktor kesadaran akan pengelolaan sampah yang mempengaruhi minat partisipasi masyarakat. Dalam kata lain tidak semua masyarakat memahami prinsip pengelolaan sampah ditambah promosi yang tidak merata menjadi kemungkinan terbesar masyarakat belum tergerak untuk berpartisipasi dalam program bank sampah. Dalam Penelitian Saputra juga memiliki poin yang sama dengan penelitian Amalia yaitu faktor promosi program pengelolaan 3R yang tidak tersampaikan dengan baik mempengaruhi minat masyarakat dalam berpartisipasi dalam kegiatan bank sampah.

Berdasarkan dari uraian yang telah ditandaskan sebelumnya, adanya faktor kualitas pelayanan dan promosi diasumsikan memiliki kemungkinan besar mempengaruhi minat masyarakat khususnya warga RT. 003/RW. 08 Kebagusan terhadap program menabung sampah di Bank Sampah Durian Tiga. Sehingga peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PRINSIP PENGELOLAAN SAMPAH 3R TERHADAP MINAT PARTISIPASI MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SAMPAH DURIAN TIGA KEBAGUSAN”.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut, maka diperoleh jangkauan rumusan masalah yang mendasari topik penelitian ini :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Partisipasi Masyarakat?
2. Apakah Promosi 3R berpengaruh terhadap Minat Partisipasi Masyarakat?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Partisipasi Masyarakat
2. Menganalisis pengaruh Promosi 3R terhadap Minat Partisipasi Masyarakat

### D. Kegunaan Penelitian

Merujuk dari Tujuan yang telah ditetapkan, maka harapan dari kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan "*Insight*" atau informasi internal mengenai keterkaitan dan pengaruh variabel yang akan di uji untuk pengembangan operasional Bank Sampah Unit Durian Tiga Kebagusan
2. Penelitian ini dapat dijadikan referensi rujukan bagi penelitian yang akan datang, terutama bagi penelitian yang memiliki ruang lingkup dalam keterkaitan pengelolaan sampah dengan manajemen pemasaran dan variabel terkait