

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
BERAS BULOG DI DESA LAWE RUTUNG  
KECAMATAN LAWE BULAN KUTACANE**

**SKRIPSI**

Oleh:

**RINTA BELLA**  
**NPM :1504300114**  
**Program Studi :AGRIBISNIS**



**FAKULTAS PERTANIAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**MEDAN**  
**2019**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
BERAS BULOG DI DESA LAWE RUTUNG  
KECAMATAN LAWE BULAN KUTACANE**

**SKRIPSI**

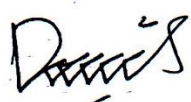
**Oleh:**

RINTA BELLA  
1504300114  
AGRIBISNIS

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Strata 1 (S1) Pada  
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Komisari Pembimbing

  
Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Si.  
Ketua

  
Desi Novita, S.P., M.Si.  
Anggota

Disahkan Oleh :  
Dekan



Ir. Asritaman Munar, M.P.

Tanggal Lulus: 19 Maret 2019

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rinta Bella

NPM : 1504 300 114

Judul Skripsi : “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Beras Bulog di  
Desa Lawe Rutung Kecamatan Lawe Bulan Kutacane”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari sendiri, baik untuk laporan maupun kegiatan programin yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat Karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (Plagiatrisme), maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari hak manapun.

Medan, 19 Maret 2019  
Yang Menyatakan



Rinta Bella

# TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BERAS BULOG DI DESA LAWE RUTUNG KECAMATAN LAWE BULAN KUTACANE

**Rinta Bella**  
**Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian**  
**Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

## RINGKASAN

RINTA BELLA (1504 300 114) dengan judul skripsi “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog di Desa Lawe Rutung Kecamatan Lawe Bulan Kutacane”, dibimbing oleh Bapak Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Si. dan Ibu Desi Novita, S.P.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1). Bagaimana mekanisme penyaluran beras di Bulog Sub Divre Kutacane dan 2). Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap beras yang disalurkan oleh Bulog Sub Divre Kutacane. Penelitian ini menggunakan studi kasus (case study), dengan penentuan lokasi menggunakan metode secara sengaja (purposive) yang mana responden yang secara kebetulan di jadikan sampel dalam penelitian sebanyak 50 responden yang dibagi menjadi 25 responden pada Bansos Rastra dan 25 dalam Operasi Pasar melalui Rumah Pangan Kita (RPK). Dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumusan pertama menggunakan analisis deskriptif dan rumusan masalah kedua menggunakan skala likert untuk mengukur kepuasannya yang kemudian menghitungnya kedalam metode *Customer Satification Index* (CSI) untuk mengukur tingkat harapan dan kinerjanya.

Hasil penelitian rumusan masalah **pertama** menunjukkan bahwa mekanisme penyaluran pada Perusahaan Umum (Perum) Bulog menyalurkan beras yang pertama melalui Program Bantuan Sosial Sejahtera (Bansos) yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang tidak mampu agar dapat memenuhi kebutuhan pokok pangan utama dalam kehidupan yaitu beras dan yang kedua melalui Program Operasi Pasar melalui Rumah Pangan Kita (RPK) yang dapat membantu masyarakat untuk dapat membeli beras dengan harga yang lebih terjangkau sehingga dapat membantu perekonomian masyarakat. Rumusan masalah **kedua** menilai tingkat kepuasan konsumen pada Program Bansos Rastra dan didapatkan hasil bahwa sangat puas dengan nilai 81,64% dan Program Operasi Pasar melalui Rumah Pangan Kita (RPK) juga didapatkan hasil sangat puas dengan nilai sebesar 81,12%.

**Kata Kunci** : *Bulog, Konsumen, Kepuasan*

## **RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Rinta Bella  
Tempat/Tanggal Lahir : Kutacane Lama, 19 Maret 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Gumpang Jaya, Kutacane

### **Data Orang Tua**

Nama Ayah : Alm. Safrizal  
Nama Ibu : Anggriani  
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta

### **Latar Belakang Pendidikan**

2003 – 2009 : SD Negeri 02 Kota Subulussalam  
2009 – 2012 : SMP Negeri 01 Simpang Kiri, Subulussalam  
2012 – 2015 : SMA Labschool Unsyiah Banda Aceh  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
(UMSU), Fakultas Pertanian, Agribisnis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak dibantu dari pihak lain, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tua Tersayang Ayahanda Alm. Safrizal dan Ibunda Anggriani yang telah mendidik dan memberikan semangat berupa dukungan do'a dan matera kepada penulis beserta keluarga besar.
2. Bapak Dr. Ir. Muhammad Buhari Sibuea, M.Si. selaku ketua pembimbing penulis dalam menyusun skripsi.
3. Ibu Desi Novita, S.P., M.Si. selaku anggota pembimbing penulis dalam menyusun skripsi.
4. Ibu Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Si. selaku ketua Jurusan Agribisnis.
5. Ibu Hj. Ir. Asritanarni Munar, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara.
6. Para Dosen yang ada di Fakultas Pertanian terkhusus program Studi Agribisnis yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Teristimewa untuk adik tersayang Muhammad Yani yang telah memberikan semangat kepada penulis.
8. Sahabat kecilku tersayang Wina dan Bang Rendi.

9. Sahabat-sahabat tersayang Galuh Suci Pratami, Syafira Hafni, Yogi Abdurahman Silalahi, Haerdi Marwansyah, Ahmad Fauzi dan Muhammad Reza Siregar beserta sahabat 3NOT.
10. Teman-teman seperjuangan penulis yang tidak bisa diutarakan namanya satu persatu yaitu rekan-rekan Mahasiswa/i Pertanian Agribisnis 3 Stambuk 15, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, serta tidak luput dari adanya kekurangan baik isi maupun kaidah. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Medan, 19 Maret 2019

Penulis

**Rinta Bella**  
**1504300114**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beriring salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad Saw. Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog di Desa Lawe Rutung Kecamatan Lawe Bulan Kutacane”. Skripsi ini digunakan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Studi Strata 1 (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme penyaluran beras di Bulog Sub Divre Kutacane dan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap beras yang disalurkan Bulog.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dari penelitian ini, baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya. Oleh Karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis agar penelitian ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, 19 Maret 2019

Penulis

**Rinta Bella**  
**1504300114**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	5
Tujuan Penelitian .....	5
Manfaat Penelitian .....	5
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
Landasan Teori.....	7
Penelitian Terdahulu .....	16
Kerangka Pemikiran.....	18
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
Metode Penelitian.....	21
Metode Penentuan Lokasi .....	21
Metode Penarikan Sampel.....	21
Metode Pengumpulan Data .....	22
Metode Analisis Data .....	24
Definisi dan Batasan Operasional .....	32
<b>DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
Gambaran Umum Geografis .....	33
Gambaran Umum Demografis .....	34
Peruntukan Lahan .....	37
Karakteristik Konsumen Beras Bulog .....	38

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
Mekanisme Penyaluran Beras Bulog Sub Divre Kutacane .....	40
Penyaluran Bantuan Sosial Sejahtera (Bansos Rastra) .....	40
Operasi Pasar melalui Rumah Pangan Kita (RPK) .....	43
Tingkat Kepuasan Konsumen Beras Bulog .....	47
Bantuan Sosial Sejahtera (Bansos Rastra) .....	47
Tingkat Harapan Konsumen dalam Bantuan Sosial Sejahtera ( Bansos Rastra ) .....	47
Tingkat Kinerja Konsumen dalam Bantuan Sosial Sejahtera (Bansos Rastra ) .....	50
Operasi Pasar (OP)/Rumah Pangan Kita (RPK) .....	53
Tingkat Harapan Konsumen Operasi Pasar (OP) Melalui Rumah Pangan Kita (RPK) .....	53
Tingkat Kinerja Konsumen Operasi Pasar (OP) Melalui Rumah Pangan Kita (RPK) .....	56
<i>Customers Satisfaction Index (CSI)</i> .....	59
Kepuasan Konsumen terhadap Bantuan Sosial Sejahtera (Bansos Rastra) .....	59
Kepuasan Konsumen terhadap Operasi Pasar/Rumah Pangan Kita (RPK) .....	61
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
Kesimpulan .....	63
Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Sampel dalam penelitian .....	22
2.	Indikator Kepuasan Konsumen .....	26
3.	Interval Skor Jawaban Likert .....	28
4.	Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen .....	31
5.	Jumlah Penduduk perdesun .....	34
6.	Jumlah Penduduk berdasarkan Agama perdesun .....	34
7.	Jumlah Penduduk berdasarkan golongan usia .....	35
8.	Jumlah Penduduk berdasarkan mata pencaharian .....	35
9.	Jumlah Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan 9 tahun .....	36
10.	Jumlah Penduduk berdasarkan angkatan pekerjaan .....	36
11.	Jumlah Penduduk berdasarkan jumlah pertumbuhan Penduduk	37
12.	Jumlah kondisi fisik Desa .....	37
13.	Jumlah sampel berdasarkan umur .....	38
14.	Jumlah Konsumen berdasarkan pendidikan .....	39
15.	Jumlah tanggungan pada Konsumen .....	39
16.	Jumlah rata-rata pendapatan perbulan .....	39
17.	Uji Validitas dan Reabilitas dari Tolak Ukur Tingkat Harapan Konsumen Bansos Rastra .....	48
18.	Distribusi jawaban Responden dari Tolak Ukur Tingkat Harapan Konsumen Bansos Rastra .....	49
19.	Uji Validitas dan Reabilitas dari Tolak Ukur Tingkat Kinerja Konsumen Bansos Rastra .....	51

20. Distribusi jawaban Responden dari Tolak Ukur Tingkat Kinerja Konsumen Bansos Rastra .....	52
21. Uji Validitas dan Reabilitas dari Tolak Ukur Tingkat Harapan Konsumen Operasi Pasar .....	54
22. Distribusi jawaban Responden dari Tolak Ukur Tingkat Harapan Konsumen Operasi Pasar .....	55
23. Uji Validitas dan Reabilitas dari Tolak Ukur Tingkat Kinerja Konsumen Operasi Pasar .....	57
24. Distribusi jawaban Responden dari Tolak Ukur Tingkat Kinerja Konsumen Operasi Pasar .....	58
25. Hasil <i>Customers Satisfaction Index</i> (CSI) Bansos Rastra .....	60
26. Hasil <i>Customers Satisfaction Index</i> (CSI) Operasi Pasar .....	62

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Skema Kerangka Pemikiran .....	20
2.	Mekanisme Penyaluran Bansos Rastra .....	42
3.	Mekanisme Penyaluran Operasi Pasar kerjasama dengan RPK .	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	68
2.	Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	74
3.	Lampiran 3. Data Skala Likert Bansos Rastra Tingkat Harapan	76
4.	Lampiran 4. Hasil Skala Likert menggunakan SPSS Bansos Rastra Tingkat Harapan .....	78
5.	Lampiran 5. Data Skala Likert Bansos Rastra Tingkat Kinerja .	81
6.	Lampiran 6. Hasil Skala Likert menggunakan SPSS Bansos Rastra Tingkat Kinerja .....	83
7.	Lampiran 7. Data Skala Likert Operasi Pasar Tingkat Harapan	86
8.	Lampiran 8. Hasil Skala Likert menggunakan SPSS Operasi Pasar Tingkat Harapan .....	88
9.	Lampiran 9. Data Skala Likert Operasi Pasar Tingkat Kinerja .	91
10.	Lampiran 10. Hasil Skala Likert menggunakan SPSS Operasi Pasar Tingkat Kinerja .....	93
11.	Lampiran 11. Surat Penyelesaian Penelitian Bulog .....	96
12.	Lampiran 12. Surat Penyelesaian Penelitian Desa.....	97

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Salah satu masalah yang dihadapi oleh pemerintah saat ini adalah masalah kemiskinan. Masalah kemiskinan terus menerus menjadi masalah yang berkepanjangan, bahkan sampai sekarang dapat dikatakan semakin memprihatinkan. Secara umum kemiskinan dapat diartikan sebagai ketidakmampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan fisik dasar sebagai manusia. Adapun kebutuhan fisik dasar tersebut adalah kebutuhan akan pangan, sandang, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih dan sanitasi serta rasa aman.

Standar kehidupan yang rendah pada masyarakat miskin akan membawa efek berantai yang berkelanjutan, seperti kemerosotan di bidang gizi yang tidak layak dikonsumsi yang mana akan mengurangi tingkat kesehatan, jutaan anak tidak bisa mengenyam pendidikan yang berkualitas, tidak adanya akses terhadap pelayanan publik, tidak adanya inventasi, tidak adanya perlindungan terhadap keluarga, serta rapuhnya nilai nilai moralitas yang dapat membawa atau menciptakan berbagai macam tindak kriminalitas (Atika, 2015).

Setiap perusahaan, khususnya perusahaan industri harus mengadakan persediaan bahan baku, karena tanpa adanya persediaan bahan baku akan mengakibatkan terganggunya proses produksi dan berarti pula bahwa pengusaha akan kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan yang seharusnya dia dapatkan. Persediaan yang berlebihan akan merugikan perusahaan. Ini berarti banyak biaya yang dikeluarkan dari biaya-biaya yang ditimbulkan dengan adanya persediaan tersebut, yang mana biaya dari pembelian itu sebenarnya dapat digunakan untuk keperluan lain yang lebih menguntungkan. Sebaliknya,

kekurangan persediaan bahan baku dapat merugikan perusahaan karena akan mengganggu kelancaran dari proses kegiatan produksi dan distribusi perusahaan (Fitriani, 2014).

Sejalan dengan penambahan penduduk dan peningkatan konsumsi beras per kapita serta peralihan sumber makanan pokok dari non beras ke beras, menyebabkan posisi swasembada beras selalu dihadapkan pada posisi rawan. Ditambah dengan adanya penurunan daya dukung sumber daya alam, baik karena perubahan iklim yang tidak menentu, eksplosi hama dan penyakit yang sulit diduga, juga karena terjadinya pergeseran fungsi lahan dari subur ke lahan yang marginal sebagai akibat tuntutan pembangunan (Eviyati, 2011).

Pada dasarnya kebutuhan beras di Indonesia cukup besar, hal ini dikarenakan jumlah penduduk yang yang bertempat tinggal di Indonesia dan selain itu beras juga sebagai makanan pokok sehari-hari masyarakat Indonesia. Oleh karena itu pemenuhan beras di Indonesia juga sangat besar. Kelangkaan beras yang terjadi di Indonesia disebabkan karena langkanya lahan-lahan di Indonesia dan mahalnya harga pupuk. Selain itu juga masih mengandalkan pulau Jawa sebagai kebutuhan beras di Indonesia, oleh sebab itu pemerintah mewajibkan untuk impor beras agar kebutuhan akan beras dapat tercukupi (Salsyabilla, 2010).

Beras merupakan bahan pangan utama masyarakat Indonesia. Komoditas pangan lokal lainnya seperti umbi-umbian belum mampu menggeser keberadaan beras sebagai bahan pokok. Pola konsumsi pangan pokok penduduk Indonesia mengalami pergeseran dari pola beragam berbasis sumber daya lokal menjadi pola beras dan terigu (termasuk turunannya). Akibatnya tingkat konsumsi beras masih diatas 100 kg/kapita/tahun. Sedangkan menurut Menteri Perdagangan tahun 2011,



pola konsumsi masyarakat Indonesia terhadap beras saat ini sangat tinggi, bahkan tertinggi di Dunia. Masyarakat Indonesia mengkonsumsi beras hingga 130-140 kilogram per tahu/orang. Jumlah ini sangat jauh jika dibandingkan dengan orang Asia lainnya yang hanya mengkonsumsi beras sebanyak 65-70 kilogram per tahun/orang (Handayani, 2013).

Dalam hal penanganan yang terjadi karena kurangnya pangan terhadap masyarakat adanya Perusahaan yang dapat mengurangi dampak kekurangan pangan yang terjadi pada masyarakat yaitu Perusahaan Umum Bulog (PERUM BULOG). BULOG adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) negara yang berdiri pada tahun 1967 sesuai Keputusan Presidium Kabinet No 114/Kep/1967 bertugas menjaga stabilitas harga pangan. Bulog menjadi penunjang ketika Orde Baru berhasil dalam hal swasembada pangan tahun 1984. Penyempurnaan aturan terhadap fungsi Bulog terjadi pada tahun 1995 setelah dikeluarkannya Keppres No 50 Tahun 1995. Dalam peraturan tersebut disebutkan fungsi Bulog mengendalikan harga dan mengelola persediaan beras, gula, tepung terigu, kedelai, pakan, dan bahan pangan lainnya. Perkembangan ekonomi global berdampak hukum di Indonesia akibat ikut menandatangani Letter of Intent (LoI) pada 15 Januari 1998.

Bulog mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan di bidang manajemen logistik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku". Dari isi aturan, fungsi Bulog sebatas manajemen logistik atau dapat dikatakan hanya sebagai pedagang pengumpul komoditi pangan. Komoditi pangan yang termasuk dalam wewenang BULOG hanya beras saja. Untuk komoditi non beras BULOG tidak memiliki wewenang melaksanakan tugas pokoknya. Padahal sebelum dikeluarkannya Keppres No166 Tahun 2000, Bulog

memiliki fungsi sebagai badan penstabil harga. Hal tersebut menjadi kontradiksi ketika Bulog yang merupakan lembaga pemerintah urusan pangan tidak mampu menjadi badan penstabilan harga. Dapat dikatakan sesungguhnya Bulog memiliki hak istimewa berupa hak monopoli dalam mengatur pelaksanaan produksi sampai distribusi pangan. Hak monopoli tersebut merupakan hak untuk dapat mengatur bidang pangan tanpa ada subjek atau badan hukum yang dapat campur tangan. Namun seperti uraian diatas dampak dari keikutsertaan dalam LoImembuat hak monopoli Bulog dicabut. Bulog hanya dapat memonopoli komoditi beras. Perubahan fungsi ini menjadi masalah besar karena pemenuhan kebutuhan pangan menjadi tidak pasti akibat diserahkan kepada mekanisme pasar (Leonard, 2014).

Kecukupan pangan bagi masyarakat merupakan hak asasi yang wajib dipenuhi, dan pemerintah selaku penyelenggara negara memiliki tanggung jawab untuk pemenuhannya. Hal tersebut sesuai dengan amanat Pasal 33 Ayat 33 Undang-Undang Dasar 1945 yang memandatkan kepada Pemerintah selaku penyelenggara negara untuk mengoptimalkan pengelolaan sumber daya alam yang dimiliki negara bagi kemakmuran rakyatnya. Perum BULOG sebagai Institusi yang ditugaskan pemerintah melaksanakan tugas tersebut, dibebani tanggung jawab untuk mengendalikan agar stok beras dapat tersedia dalam jumlah yang mencukupi melalui kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan. Perum BULOG memiliki dua tugas yaitu tugas publik dan tugas Komersial. Dalam tugas publik, perum BULOG melaksanakan penugasan pemerintah yaitu kegiatan usaha yang menyediakan barang dan atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, sedangkan dalam tugas komersial, Perum BULOG berupaya untuk mendapatkan profit (Karo, 2016).

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat di bahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme penyaluran beras di Bulog Sub Divre Kutacane ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap beras yang disalurkan Bulog Sub Divre Kutacane ?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui mekanisme penyaluran beras di Bulog Sub Divre Kutacane.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap beras yang disalurkan Bulog Sub Divre Kutacane ?

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Bagi masyarakat, penelitian ini agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana mekanisme penyaluran yang dilakukan Bulog Sub Divre Kutacane sehingga masyarakat dapat terpenuhi kepuasan dalam mengkonsumsi beras tersebut.
2. Bagi Perusahaan, penelitian ini sebagai pertimbangan untuk Bulog Sub Divre Kutacane dalam menjaga kualitas beras yang disalurkan unuk mendapatkan kepuasan oleh masyarakat.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi untuk peneliti dalam mengetahui adanya kepuasan/ketidakpuasannya terhadap beras Bulog yang disalurkan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### BULOG

Petani yang menghasilkan padi sawah membutuhkan lembaga untuk menjual hasil panennya baik dalam bentuk gabah maupun sudah dalam bentuk beras. Perum BULOG sebagai salah satu lembaga terbesar yang mengolah ketahanan pangan. Perum BULOG bukan hanya sebagai institusi negara yang bergerak pada bidang ketahanan pangan, namun Perum BULOG juga merupakan penyeimbang harga beras di pasaran ketika harga beras mengalami kenaikan dan sebagai penentu kebijakan ketahanan pangan. Lembaga tersebut memiliki gudang yang merupakan sebagi penyimpan stok beras untuk dalam kurun beberapa waktu.

Perum BULOG juga kadang-kadang sulit untuk memenuhi kebutuhan stok pergudangan, sehingga impor beras tidak luput dari permasalahan untuk memenuhi kebutuhan stok pergudangan. Kebutuhan akan pangan yang begitu besar dengan ketersediaan stok beras yang relatif kurang, memaksa Perum BULOG melakukan impor beras ke gudang agar bisa mencukupi kebutuhan stok pada pergudangan akan beras itu sendiri (Negoro, 2014)

BULOG adalah salah satu badan yang dipercaya pemerintah untuk mengatur segala hal yang berhubungan dengan pangan nasional. Bahwa Badan Urusan Logistik (BULOG) didirikan pada tahun 1967. BULOG mendapatkan banyak sekali peran dalam posisinya sebagai wakil pemerintah pada pengaturan kebijakan pangan nasional. "Tugas pokok BULOG adalah mengendalikan harga bahan- bahan pokok guna menjaga kestabilan harga bagi produsen maupun konsumen, sesuai kebijakan umum pemerintah. BULOG memonitor sembilan

bahan pokok sejak tahun 1969/1970. Termasuk dalam sembilan bahan pokok adalah beras, gula, ikan, asin, tekstil kasar, batik, sabun cuci, minyak goreng, minyak tanah dan garam. Sejak tahun 1971 BULOG ialah distributor dan importir tunggal untuk gula dan terigu. Tahun 1974 BULOG kembali mendapat tugas mengkoordinasikan penyediaan ternak, 1977 kembali ditambahkan tugasnya sebagai Importir kedele dan tugasnya terus bertambah sebagai pengelola jagung, kacang tanah dan kacang hijau. Untuk melaksanakan fungsinya BULOG membentuk Dolog-dolog (Depot Logistik) di setiap provinsi, sub-Dolog di beberapa Kabupaten serta gudang Dolog/sub-Dolog yang letaknya tersebar di seluruh Indonesia (Anggreani, 2016).

Sebagai lembaga terpenting dalam menjaga ketahanan pangan di Indonesia, perusahaan umum (Perum) badan urusan logistik (BULOG) sejak didirikannya memiliki tugas memasok bahan pangan, sehingga pengetahuan dan pengalaman badan urusan logistik (BULOG) dalam manajemen rantai pasok pangan dan hasil pertanian lainnya seyogianya dapat diandalkan.

Adanya *demand* atau permintaan merupakan langkah awal terjadinya aktifitas logistik. Secara konsep, siklusnya berjalan dari bawah ke atas turun lagi ke bawah, maksudnya adalah adanya permintaan akan diteruskan terhadap elemen produsen, dan diteruskan lagi terhadap elemen supplier bahan baku, kemudian rantai tersebut mulai bergerak ke bawah lagi, dari *supplier* -produsen - konsumen kembali (Ghozali, 2016)

### **Beras Bulog**

Raskin merupakan bantuan pangan yang sudah dilaksanakan Pemerintah Indonesia sejak Juli 1998 dengan tujuan awal menanggulangi kerawanan pangan

akibat krisis moneter 1997/1998. Program ini berlanjut hingga saat ini dengan tujuan utama mengurangi beban rumah tangga sasaran melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan pokok dalam bentuk beras. Program yang sebelum 2002 bernama Operasi Pasar Khusus (OPK) ini awalnya merupakan program darurat bagian dari jaring pengaman sosial, namun kemudian fungsinya diperluas menjadi bagian dari program perlindungan sosial.

Program Raskin adalah program nasional yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Melalui program ini pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mendapatkan hak atas pangan. Masyarakat pada umumnya lemah dalam memenuhi kebutuhan pokok dasarnya karena daya beli rendah. Program Raskin yang dilakukan pemerintah yakni, dalam bentuk transfer pendapatan dalam bentuk barang, dengan harapan program ini dapat memenuhi sebagian dari program pokok keluarga miskin (Makawimbang, 2016).

Raskin merupakan salah satu dari berbagai program pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan ketahanan pangan nasional melalui penyaluran beras bersubsidi bagi rumah tangga miskin. Dalam pelaksanaannya, raskin memiliki tim koordinasi yang terdiri dari beberapa lembaga negara di mana salah satunya Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog). Perum Bulog sebagai salah satu lembaga negara yang memiliki wewenang dalam hal penanganan kebutuhan pangan pokok dalam negeri memiliki beberapa program kerja yang salah satunya adalah melakukan pendistribusian beras untuk rumah tangga miskin. Pendistribusian raskin dilakukan dari gudang Bulog ke titik-titik distribusi yang ditunjuk pada tiap-tiap kabupaten/kota (Pratama, 2017).

## **Mekanisme Penyaluran Beras Bulog**

Tugas BULOG merupakan amanat dari Inpres No. 3 tahun 2012 tentang Kebijakan Pengadaan Gabah/Berita Penyaluran Beras oleh Pemerintah, adapun tugas tersebut adalah pertama, melaksanakan kebijakan pembelian gabah/beras dalam negeri dengan ketentuan Harga Pembelian Pemerintah (HPP). Kegiatan ini diwujudkan dalam bentuk pengadaan gabah dan beras dalam negeri oleh Perum BULOG. Tugas kedua, menyediakan dan menyalurkan beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat berpendapatan rendah yang diwujudkan dalam pelaksanaan Program RASKIN. Sedangkan tugas ketiga, menjaga stabilitas harga beras, menanggulangi keadaan darurat, bencana dan rawan pangan. Kegiatan ketiga dilaksanakan Perum BULOG dalam bentuk pengelolaan Cadangan Beras Pemerintah (CBP). Perum BULOG memberikan peranan pemasaran/komersial dalam bahan pokok yang multi komoditi seperti (Beras Premium, Beras Medium, Minyak Goreng Kita dan Gula Pasir Manis Kita, Gula Pasir Raw Sugar, Tepung Pita Merah, Daging Kita, dll). Sehingga, Perum BULOG harus mengikuti kebutuhan, sikap selera konsumen, serta dengan jeli melihat tindakan-tindakan dari perusahaan pesaingnya.

Tujuan perusahaan dalam menarik konsumen kembali guna meningkatkan volume penjualan yang sesuai target yang ditentukan dari Perum BULOG Divisi tersebut. Volume penjualan dihitung berdasarkan target yang diasumsikan dengan realisasi yang dicapai. Volume penjualan produk suatu perusahaan terkadang dapat meningkat dan dapat menurun (Puspitasari, 2018).

Program Raskin (Program Penyaluran Beras Untuk Keluarga Miskin) adalah sebuah program dari pemerintah. Program ini dilaksanakan di bawah tanggung jawab

Departemen Dalam Negeri dan Perum Bulog sesuai dengan SKB (Surat Keputusan Bersama) Menteri Dalam Negeri dengan Direktur Utama Perum Bulog Nomor : 25 Tahun 2003 dan Nomor : PKK-12/07/2003, yang melibatkan instansi terkait, Pemerintah Daerah dan masyarakat. Program Raskin pada dasarnya merupakan kelanjutan dari Program Operasi Pasar Khusus (OPK) yang diluncurkan pada Juli 1998 di bawah Program Jaring Pengaman Sosial (JPS). Beberapa penyesuaian yang telah dilakukan. Program Raskin adalah sebuah program dari pemerintah. Program tersebut adalah sebuah upaya untuk mengurangi beban pengeluaran dari rumah tangga miskin sebagai bentuk dukungan dalam meningkatkan ketahanan pangan dengan memberikan perlindungan sosial beras murah dengan jumlah maksimal 15 kg/rumah tangga miskin/bulan dengan masing-masing seharga Rp.1600,00 per kg (netto) di titik distribusi. Program ini mencakup di seluruh provinsi, sementara tanggung jawab dari distribusi beras dari gudang sampai ke titik distribusi di kelurahan dipegang oleh Perum Bulog. Penyaluran RASKIN berawal dari Surat Perintah Alokasi (SPA) dari Pemerintah Kabupaten / Kota kepada Perum BULOG dalam hal ini kepada, Kadivreg/ Kasubdivreg / Kansilog Perum BULOG berdasarkan pagu RASKIN (tonase dan jumlah Rumah Tangga Sasaran - RTS) dan rincian di masing-masing Kecamatan dan Desa/Kelurahan.

Pada waktu beras akan didistribusikan ke Titik Distribusi, Perum BULOG berdasarkan SPA menerbitkan Surat Perintah Pengeluaran Barang/Delivery Order (SPPB/DO) beras untuk masing-masing Kecamatan atau Desa/ Kelurahan kepada Satker RASKIN. Satker RASKIN mengambil beras di gudang Perum BULOG, mengangkut dan menyerahkan beras RASKIN kepada Pelaksana Distribusi RASKIN di Titik Distribusi. Di Titik Distribusi, penyerahan/penjualan beras kepada RTS-PM



(Penerima Manfaat) RASKIN dilakukan oleh salah satu dari tiga (3) Pelaksana Distribusi RASKIN yaitu Kelompok Kerja (Pokja), atau Waning Desa (Wardes) atau Kelompok Masyarakat (Pokmas). Di Titik Distribusi inilah terjadi transaksi secara tunai dari RTS - PM RASKIN ke Pelaksana Distribusi. Dari paparan implementasi Program Raskin tersebut dapat disimpulkan bahwa penyaluran raskin amat rentan terhadap kesalahan, penyelewengan, dan bahkan manipulasi. Tujuan Penelitian ini menganalisa dan menjelaskan mekanisme proses implementasi Program Raskin dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin (Sujianto, 2012).

Pasar murah merupakan salah satu program stabilisasi harga pangan yang baru dibentuk pemerintah pada tahun 2017 dengan menunjuk Perum Bulog sebagai salah satu pelaksana program. Pasar murah merupakan kepanjangan tangan dari program operasi pasar. Perbedaannya dengan operasi pasar yaitu pasar murah dilakukan dengan menjual bahan pangan pokok secara langsung ke konsumen dengan harga di bawah harga pasar atau sesuai dengan harga eceran tertinggi (HET) sedangkan operasi pasar dilakukan dengan menambah supply beras di pasar. Tujuan utama dari pasar murah yaitu untuk mengurangi permintaan terhadap pasar sehingga diharapkan harga di pasar dapat turun karena berkurangnya permintaan dan kemudian dapat mengendalikan harga secara umum. Stabilisasi harga melalui pasar murah dapat terjadi apabila pasar murah melakukan intervensi tepat pada waktu (bulan) dimana harga beras akan naik, seperti pada saat menjelang hari raya besar keagamaan atau saat musim paceklik. Stabilisasi harga inilah yang menjadi output dari dilaksanakannya pasar murah dimana output tersebut dapat tercapai apabila pelaksanaan pasar murah berjalan efektif (Proborini, 2018).

## **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan Konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut. Ada beberapa elemen kepuasan konsumen yaitu :

### ✓ *Expectations*

Pemahaman mengenai kepuasan konsumen dibangun selama pra-pembelian melalui proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan pengharapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka menggunakan produk tersebut. Pengharapan ini akan dilanjutkan pada fase pasca pembelian ketika mereka secara aktif mengonsumsi produk tersebut.

### ✓ *Performance*

Selama mengonsumsi suatu produk, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

### ✓ *Comparison*

Setelah mengonsumsi, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan persepsi kinerja aktual, yang mendorong konsumen untuk membandingkan keduanya.

### ✓ *Confirmation/Disconfirmation*

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan confirmation of expectation, yaitu harapan dan kinerja berada pada level yang sama atau

akan menghasilkan *disconfirmation of expectation*, yaitu jika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang di harapkan.

✓ *Discrepancy*

Jika level kinerja tidak sama, *discrepancy* mengindikasikan perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Untuk *negative disconfirmations*, yaitu ketiga kinerja aktual berada di bawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan (Sri, 2015)

Konsumen yang puas akan memiliki kepercayaan yang tinggi pada perusahaan dan tidak akan berpindah ketempat lain, bahkan ikut mempromosikan tempat tersebut kepada saudara atau teman, calon konsumen lain untuk menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Membangun kepercayaan terhadap konsumen bukanlah suatu pekerjaan yang mudah dalam kondisi persaingan yang semakin tajam. Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa dikarenakan perusahaan tersebut dikenal dan telah memiliki nama yang baik di kalangan masyarakat, kejujuran para karyawannya serta mampu menepati janji, adanya bentuk perhatian dan motivasi dari pihak perusahaan yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan konsumen yang mempercayai perusahaan.

Mendefinisikan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa. Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan

antara lain :

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Montgomery menyatakan bahwa produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut ( Diza, 2016 )

### **Penelitian Terdahulu**

Jacobus (2016), mengemukakan bahwa program beras raskin di Kelurahan Paniki belum dikatakan berjalan dengan baik. Program raskin ini bertujuan untuk

mengurangi beban pengeluaran Rumah Tangga Sasaran melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan beras. Tetapi penyaluran raskin sering terhambat membuat masyarakat penerima raskin kecewa, sehingga tujuan raskin untuk memenuhi sebagian kebutuhan pangan beras belum terimplementasi dengan baik. Selain itu juga pembagian yang tidak merata membuat penerima Raskin merasa diperlakukan tidak adil. Terkadang ada keluarga yang tidak mendapatkan beras dikarenakan persediaan raskin sudah habis, hal ini juga bertolak belakang dengan tujuan raskin yaitu untuk mengurangi beban pengeluaran Rumah Tangga Sasaran, kenyataannya keluarga yang tidak mendapatkan raskin tersebut mengalami pengeluaran yang terlalu besar untuk membeli beras di pasar yang harganya lebih mahal dari harga raskin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Takasihaeng (2014), mengemukakan bahwa Implementasi Program Raskin yang terjadi Di Desa Barangka Kecamatan Manganitu yang belum berjalan lancar dengan baik dan juga belum maksimal karena beberapa penyimpangan yang terjadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini sama-sama berkaitan membahas program raskin yang dijalankan untuk rakyat yang kurang mampu.

Diniaty (2017), mengemukakan bahwa Kelurahan Tangkerang yang merupakan salah satu Kelurahan yang sedang melaksanakan Program Raskin. Namun saat melaksanakan program tersebut sering mengalami hambatan dan masalah. Beberapa masalah yang di dapat dalam hasil wawancara kepada Kepala Desa di Kelurahan tersebut yaitu tidak tepat sasaran, kualitas beras yang kurang layak, lambatnya waktu pendistribusian raskin, tidak tepat menggunakan 6T yaitu tepat waktu, tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga serta administrasi dan juga kualitas.

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengukur dan menganalisis tingkat keuasan masyarakat terhadap raskin yang akan disalurkan kepada masyarakat. Penelitian ini melakukan pendekatan dengan menggunakan metode Importance Performace Analysis untuk mengetahui tingkat keputusan dan hubungan kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pratiwi (2016), mengemukakan bahwa Program Raskin di Kecamatan Sukoharjo dari tahun 2010-2014 tidak terlaksana secara baik. Berdasarkan data dari Kantor BKKBN di Kecamatan Sukoharjo menyatakan bahwa penerima raskin dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan. Program raskin di Kecamatan Sukoharjo belum dapat memenuhi indikator 6T ketepatan raskin, dimana indicator 6T tersebut sangat berpengaruh terhadap kesuksesan programraskin di Kecamatan Sukoharjo. Dari indikator 6T yaitu: tepat sasaran, tepat jumlah, tepat kualitas, tepat harga, tepat waktu, tepat administrasi, bahwa pada kenyataan di lapangan program raskin di Kecamatan Sukoharjo hanya memenuhi 2 (dua) indikator saja yaitu indikator tepat harga dan tepat administrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatiif dan juga metode analisis deskriptif.

Pudji (2008), mengemukakan bahwa dalam metode penelitian terdapat beberapa perbedaan karakteristik konsumen beras berdasarkan kelas sosialnya. Seakin tinggi kelas sosial, tingkat pendidikan dan rata-rata pendapatan perbulan keluarganya akan semakin tinggi. Hal ini mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengkonsumsi beras. Perbedaan dalam proses pengambilan keputusan terdapat pada pertimbangan utama dalam mengkonsumsi beras, frekuensi dan ukuran pembelian, serta tempat membeli beras. Konsumsi beras kelas atas mempertimbangkan kualitas, ketersediaan, pelayanan, dan kenyamanan ditempat

pembelian. Kelas menengah mempertimbangkan kualitas yang sesuai dengan harga, ketersediaan, informasi dan lokasi penjual beras. Kelas bawah sangat mempertimbangkan harga beras. Atribut yang paling berpengaruh dalam kepuasan konsumen namun kinerjanya belum memuaskan adalah atribut yang berada pada kuadran satu. Semakin tinggi kelas sosial, atribut yang termasuk dalam kuadran ini semakin sedikit. Ini menandakan semakin tinggi kelas sosial, kepuasan yang diperoleh dari beras yang dikonsumsi semakin tinggi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Important and Performance Analysis (IPA).

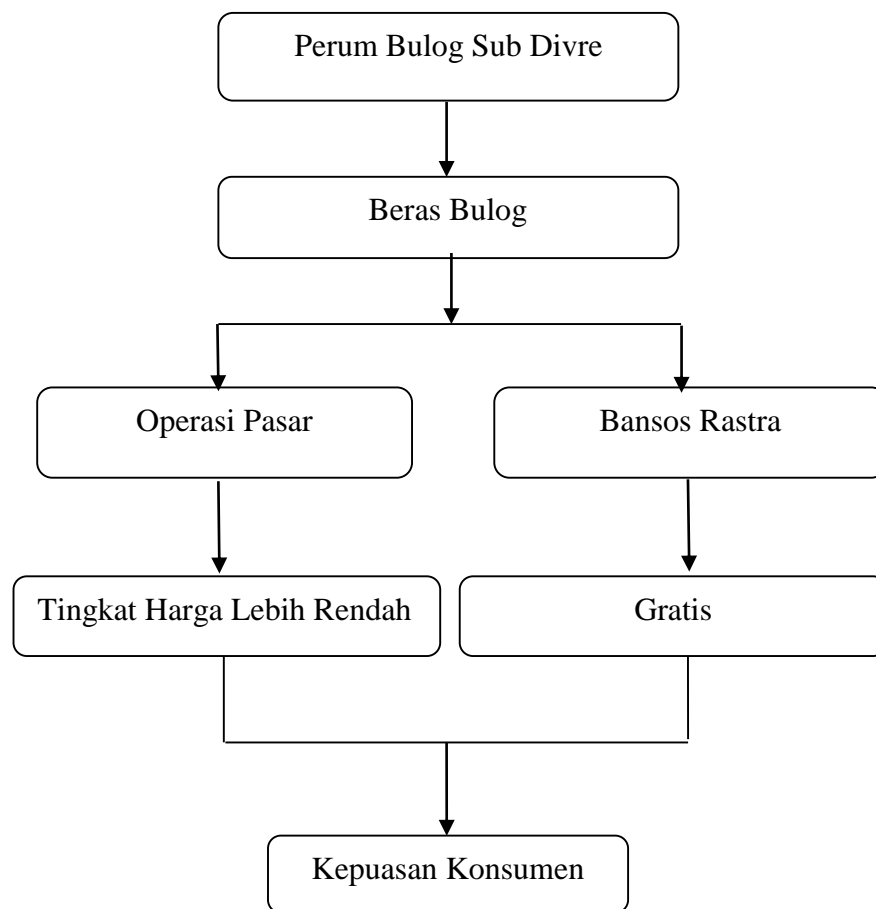
### **Kerangka Pemikiran**

BULOG adalah salah satu perusahaan umum dan badan yang dipercaya pemerintah untuk mengatur segala hal yang dapat membantu masyarakat terhadap kepentingan pangan. Hal yang dapat dilakukan dalam perusahaan tersebut yaitu dengan mekanisme penyaluran seperti adanya program yang dinamakan program raskin dan adanya operasi pasar yang dapat membantu masyarakat agar terpenuhinya pangan dan yang harus menjaga kualitas seperti rasa, warna dan tekstur agar tingkat kepuasan konsumen terhadap beras Bulog tersebut terpenuhi pada masyarakat yang mengkonsumsi.

Perum Bulog melakukan penyalurannya dalam membantu masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan Raskin. Salah satunya Perum Bulog Sub Divre Kutacane menyalurkan beras Bulog (Raskin) melalui operasi pasar dan langsung disalurkan pada masyarakat kurang mampu yang disebut dengan Program Raskin. Pada operasi pasar beras tersebut disalurkan dengan menjual di beberapa pasar yang ditujukan untuk bekerjasama dalam menjalankan operasi pasar dan dengan

tingkat harga yang lebih rendah, sedangkan pada penyaluran terhadap masyarakat kurang mampu atau program raskin diberikan secara gratis. Dengan demikian masyarakat yang menerima raskin atau mengkonsumsinya tersebut dapat menilai apakah beras yang disalurkan oleh Perusahaan Bulog Sub Divre Kutacane dapat memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat atau tidak. Dapat dilihat dari gambar skema yang ada dibawah ini :





Keterangan :

—————> = Menyatakan Hubungan

Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

### Metode Dasar Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus (case study) yaitu penelitian yang dilakukan dengan melihat langsung ke lapangan. Studi kasus merupakan metode yang menjelaskan jenis penelitian mengenai suatu objek tertentu selama kurun waktu atau suatu fenomena yang ditentukan pada suatu tempat yang belum sama dengan daerah lain.

### Metode Penentuan Lokasi

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi di Perum Bulog Sub Divre Kutacane, di Pajak Pagi dan Desa Bacang Lade. Lokasi yang dituju dikarenakan sesuai dengan hal yang perlukan dalam penelitian ini. Meneliti di Kantor Bulog Sub Divre Kutacane untuk mengetahui mekanisme penyaluran beras yang disalurkan kepada masyarakat dalam 2 sistem yaitu OP (Operasi Pasar) dan adanya Program Raskin, yang kedua melakukan penelitian selanjutnya di pasar untuk mendapatkan dan mengetahui hasil kepuasan/ketidakpuasan masyarakat terhadap beras Bulog dalam operasi pasar, dan yang ketiga dengan meneliti di Desa Lawe Rutung (acang Lade) Kec. Lawe Bulan untuk mengetahui kepuasan/ketidakpuasan masyarakat terhadap penyaluran beras melalui Bansos Rastra. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (purposive) yang berdasarkan pertimbangan untuk mengetahui perusahaan tersebut dapat menyalurkan beras dengan kualitas yang baik kepada masyarakat untuk terpenuhinya kepuasan konsumen.

### Metode Penarikan Sampel

Penarikan responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel

yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pemilihan elemen-elemen sampel dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/ accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009). Sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden, yang dapat dilihat dari tabel dibawah :

Tabel 1. Sampel dalam penelitian

	<b>Jumlah</b>	<b>Lokasi</b>
<b>Operasi Pasar</b>	25	Pajak Pagi
<b>Program Raskin</b>	25	Desa Lawe Rutung (Bacang Lade), Kec. Lawe Bulan

### **Metode Pengumpulan Data**

Data dikelompokkan menjadi dua bagian, yakni data primer dan sekunder :

1. Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya, dan data tersebut sebelumnya tidak ada. Contoh dari data primer , adalah data yang dikumpulkan melalui instrumen :

- a. Wawancara/Interview

Wawancara adalah dialog langsung antara peneliti dengan responden penelitian. Wawancara dilakukan apabila jumlah responden hanya sedikit.

Wawancara bisa dibedakan menjadi 2 bentuk :

- Wawancara terstruktur/terpimpin : ada pedoman wawancara yang disiapkan oleh peneliti.

- Wawancara tidak terstruktur/tidak terpimpin: peneliti tidak mempersiapkan pedoman wawancara.

Hasil wawancara direkam secara tertulis oleh peneliti, atau menggunakan alat perekam elektronis, seperti tape recorder, handycam, dan alat perekam elektronis lainnya.

#### b. Angket/kuisisioner

Kuisisioner adalah pertanyaan/ Pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dapat digunakan apabila jumlah responden penelitian cukup banyak.

Angket dibagi menjadi 2 bentuk :

- Angket terbuka: pilihan jawaban tidak disediakan oleh peneliti, responden bebas menuliskan jawaban menurut persepsi/pendapat mereka.

Contoh : bagaimana pendapat saudara tentang kebijakan gaji yang baru ditetapkan oleh perusahaan?

- Angket tertutup:

Contoh : bagaimana pendapat saudara tentang kebijakan gaji yang baru ditetapkan perusahaan?

A. Sangat Setuju

B. Setuju

C. Netral

D. Tidak Setuju

E. Sangat Tidak Setuju

#### c. Pengamatan/Observasi

Pengamatan adalah kegiatan melihat suatu kondisi secara langsung terhadap objek yang diteliti.

Pengamatan dapat dibagi menjadi 2 bentuk :

- Pengamatan terstruktur atau sistematis: menggunakan pedoman daftar pengamatan.
- Pengamatan tidak terstruktur atau tidak sistematis: tidak menggunakan pedoman atau daftar pengamatan.

2. Data Sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya. Data aslinya tidak diamati peneliti tetapi oleh pihak lain. Contoh data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui studi dokumentasi.

a. Dokumentasi

Menyelidiki rekaman-rekaman data yang telah berlalu (past). Ada 2 bentuk data pengumpulan dokumentasi :

- Dokumen tertulis (printed) : buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen rapat, catatan harian, jurnal, dan laporan.
- Dokumen elektronik (nonprinted) : situs internet, foto, microfilm, disket, CD, kaset atau peralatan audio visual lainnya (Juliandi, 2015).

### **Metode Analisis Data**

Untuk metode pengolahan data yang pertama adalah menggunakan analisis deskriptif merupakan untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Suryabrata, 2015)

Kepuasan Konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap produk dan jasa, yang dapat diukur apabila sudah tercapainya kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan juga ada hal kesediaan merekomendasikannya. Konsumen yang puas akan mengonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut kemulut. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para konsumen, demikian pula sebaliknya. Apabila penampilan produk yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, dapat dipastikan konsumen tidak akan merasa puas. Sebaliknya, apabila produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen akan merasa puas. Adapun indikator kepuasan konsumen tersebut adalah :

Tabel 2. Indikator Kepuasan Konsumen

No	Indikator
1	<p data-bbox="405 309 507 342">Tekstur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="453 342 1345 409">a. Tekstur dalam beras seharusnya tidak keras agar konsumen puas mengkonsumsinya.</li> <li data-bbox="453 409 1345 477">b. Tekstur beras yang akan di konsumsi harus menjadi bulir yang bagus.</li> <li data-bbox="453 477 1345 544">c. Tekstur beras harus lunak yang akan di konsumsi harus baik agar yang mengkonsumsi puas dalam menikmatinya.</li> <li data-bbox="453 544 1345 589">d. Tidak menjadi beras yang lengket apabila akan disajikan.</li> <li data-bbox="453 589 1345 633">e. Beras tersebut harus pera agar mudah dicerna.</li> </ul>
2	<p data-bbox="405 645 496 678">Aroma</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="453 678 1345 745">a. Aroma dari beras lebih dipertajam agar yang mengkonsumsi puas terhadap beras tersebut.</li> <li data-bbox="453 745 1345 813">b. Aroma pada beras harus dapat menjadikan yang mengkonsumsi ingin terus mengkonsumsinya.</li> <li data-bbox="453 813 1345 857">c. Beras tersebut tidak memiliki senyawa aromatik.</li> <li data-bbox="453 857 1345 925">d. Tidak boleh terlalu lama disimpan agar aromanya dari beras tidak berubah.</li> <li data-bbox="453 925 1345 969">e. Aroma berbeda dengan beras-beras lainnya.</li> </ul>
3	<p data-bbox="405 981 491 1014">Warna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="453 1014 1345 1104">a. Warna beras yang putih bening akan mengartikan kurangnya antioksidan yang terkandung artinya sudah kurangnya nutrisi yang terkandung.</li> <li data-bbox="453 1104 1345 1171">b. Warna beras yang putihnya agak kuning jauh lebih baik untuk dikonsumsi.</li> <li data-bbox="453 1171 1345 1238">c. Warna beras tersebut harus terjaga sehingga masyarakat yang ingin mengkonsumsinya puas.</li> <li data-bbox="453 1238 1345 1283">d. Apabila semakin lama disimpan maka warna akan berubah.</li> <li data-bbox="453 1283 1345 1373">e. Warna pada beras terlihat semu (buram) dibandingkan beras lainnya.</li> </ul>
4	<p data-bbox="405 1384 555 1417">Kebersihan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="453 1417 1345 1485">a. Beras yang akan disalurkan harus bersih agar terjaga dalam kualitasnya.</li> <li data-bbox="453 1485 1345 1552">b. Tidak adanya hal-hal lain yang membuat beras tersebut terlihat tidak bersih atau adanya kotoran-kotoran dalam beras.</li> <li data-bbox="453 1552 1345 1597">c. Bersihnya dapat menjamin mutunya beras tersebut.</li> <li data-bbox="453 1597 1345 1664">d. Beras tersebut dapat disimpan ditempat yang layak untuk kebersihannya.</li> <li data-bbox="453 1664 1345 1731">e. Beras yang akan disimpan dapat dikemas dengan baik terlebih dahulu.</li> </ul>
5	<p data-bbox="405 1742 906 1776">Keutuhan dan keseragaman butir beras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="453 1776 1345 1821">a. Keutuhan dari beras tersebut lebih banyak yang broken.</li> <li data-bbox="453 1821 1345 1888">b. Butiran-butiran beras pada beras harus di dapat dari padi yang berkualitas agar tidak memiliki broken yang tinggi.</li> <li data-bbox="453 1888 1345 1955">c. Salah satunya memiliki ciri butir yang terpecah-pecah setelah atau sebelum ingin mengkonsumsinya.</li> <li data-bbox="453 1955 1345 2000">d. Menjaga kualitas beras agar tidak adanya campuran-campuran</li> </ul>

---

	yang terdapat/terlihat dalam beras tersebut.
	e. Memungkinkan bahwa butir-butir beras yang dikonsumsi tidak pulen untuk dikonsumsi.
6	<p>Daya tahan saat disimpan</p> <p>a. Daya tahan beras untuk disimpan akan lebih baik kurang dari 3 bulan.</p> <p>b. Beras yang disimpan jangan ditempat yang lembab agar bertahan dengan baik.</p> <p>c. Tidak boleh terlalu lama disimpan agar kualitas dari beras tersebut tetap terjaga dengan baik.</p> <p>d. Beras disimpan ditempat yang aman dari hama seperti tikus.</p> <p>e. Beras yang akan disimpan dengan suhu temperatur yang membantu menjaga beras tersebut.</p>
7	<p>Pelayanan saat penyaluran</p> <p>a. Pelayanan dalam penyaluran yang dilakukan oleh tim program raskin dijalankan dengan baik agar terciptanya kepuasan pada masyarakat.</p> <p>b. Pelayanan dalam penyaluran operasi pasar menggunakan promosi yang dapat menjadi daya tarik masyarakat/konsumen.</p> <p>c. Pelayanan dengan menggunakan sosialisasi yang baik kepada konsumen atau masyarakat agar tertarik.</p> <p>d. Pelayanannya harus ramah agar timbul kepuasan.</p> <p>e. Adanya ketertarikan yang dapat masyarakat/konsumen untuk mengkonsumsi beras tersebut.</p>
8	<p>Harga</p> <p>a. Harga yang diberikan dalam operasi pasar lebih murah dibandingkan dengan beras lainnya.</p> <p>b. Harga yang diberikan dalam membeli beras tersebut harus sesuai dengan yang didapat.</p> <p>c. Harga dapat mengacu pada produk tersebut agar konsumen rela mengeluarkan uangnya demi produk tersebut.</p> <p>d. Harga yang diterima untuk membeli beras tersebut dapat membantu ekonomi masyarakat dalam kebutuhan pangan.</p> <p>e. Beras yang dinamakan beras bersubsidi yang dapat membantu masyarakat kurang mampu.</p>

---

Dari indikator diatas, dapat diukur dengan menggunakan *skala likert*. Menurut Sugiyono (2016), dengan menggunakan *skala likert* maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Dengan *skala likert* ini maka didapatkan jawaban berdasarkan pertanyaan dan pernyataan yang kemudian akan dihitung jumlahnya serta dipresentasikan hasilnya terhadap kepuasan konsumen pada masyarakat yang mengkonsumsi beras bulog. Dalam



mengemukakan *skala likert* terhadap statement dalam angket diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 : Setuju (S)
3. Skor 3 : Ragu-ragu (RG)
4. Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

#### Interpretasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil intepretasi, terlebih dahulu harus diketahui nilai skor tertinggi (maksimal), indeks skor dan interval skor.

1. Menghitung Skor Maksimal

Skor Maksimal = Jumlah Responden x Skor Tertinggi Likert x Jumlah

Indikator

2. Menghitung Indeks Skor

$$\text{Indeks Skor (\%)} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

3. Rumus Interval

$$I = \frac{100}{\text{Jumlah Skor Likert}}$$

Tabel 3. Interval Skor Jawaban Likert

Indeks Skor	Keterangan
0 % - 19.99%	Sangat Tidak Efektif
20% - 39.99%	Tidak Efektif
40% - 59.99%	Cukup Efektif
60% - 79.99%	Efektif
80% - 100%	Sangat Efektif

(Nazir dan Risman, 2003)

Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan terukur dan akurat maka digunakan uji validitas dan reliabilitas terhadap data dengan menggunakan program SPSS.

**Validitas** mengacu pada seberapa jauh suatu ukuran empiris cukup menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang tengah diteliti. Dengan kata lain, suatu instrument pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur, atau mengukur apa yang hendak kita ukur (Morissan dkk, 2012). Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat pada besarnya angka yang terdapat pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Dengan dasar pengambilan keputusan berikut:

- a) Jika  $r$  hitung positif serta  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut valid. Namun jika  $r$  hitung positif serta  $<$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.
- b) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, tetapi bertanda negatif, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

**Reliabilitas** adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran disebut *reliable* atau memiliki keandalan jika konsisten memberikan jawaban yang sama. Reabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrument. Dengan kata lain keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai ketepatan sebuah pengukuran. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan

metode *cronbach alpha* yang dimana satu kuisisioner dianggap reliabel apabila *cronbach alpha* > 0,600 (Kuncoro, 2013).

Lalu menggunakan, ***Customer Satisfaction Index (CSI)*** adalah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut suatu produk tertentu. Ada empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu :

1. Menentukan *Means Important Score (MIS)* dan *Means Satification Score (MSS)*, nilai ini didapat dari nilai rata – rata tingkat kepentingan dan rata – rata tingkat kinerja.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

$$MSS = x = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

2. Membuat *Weight Factor*, bobot ini merupakan persentase nilai MIS per- atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

3. Membuat *Weight Score (WS)*, bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor (WF)* dengan *Means Satification Score (MSS)*.

$$W_{si} = W_{fi} \times M_{SSi}$$

4. Membuat nilai *CSI*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p W_{Si}}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

HS = Skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen.

Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen

No	Nilai CSI (100%)	Keterangan CSI
1	81% - 100%	Sangat puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup puas
4	35% - 50.99%	Kurang puas
5	0 - 34.99%	Tidak puas

Sumber: Pudji, 2008

## Definisi Dan Batasan Operasional

Definisi dan batasan operasional dalam penelitian ini :

1. BULOG adalah salah satu badan yang dipercaya pemerintah untuk mengatur segala hal yang berhubungan dengan pangan nasional. Bahwa Badan Urusan Logistik (BULOG) didirikan pada tahun 1967.
2. Program Raskin adalah program nasional yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Melalui program ini pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mendapatkan hak atas pangan.
3. Raskin merupakan salah satu dari berbagai program pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan ketahanan pangan nasional melalui penyaluran beras bersubsidi bagi rumah tangga miskin.
4. Operasi pasar yaitu pasar murah dilakukan dengan menjual bahan pangan pokok secara langsung ke konsumen dengan harga di bawah harga pasar atau sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET).
5. Kualitas beras merupakan suatu kombinasi dari karakteristik fisik dan kimia yang dibutuhkan untuk penggunaan tertentu oleh pengguna tertentu. Karakteristik fisik beras giling meliputi : derajat sosoh, warna putih, tembus cahaya, panjang butir/biji, beras kepala, benda asing, ada bagian berwarna putih seperti kapur.
6. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.
7. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyaluran beras bulog terhadap terpenuhinya kepuasan masyarakat terhadap beras Bulog.

## **DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **Gambaran Umum Geografis**

Desa Lawe Rutung (Bacang Lade) diawali oleh keinginan sekelompok orang untuk membangun sebuah Pemerintahan yang otonom. Desa/Kute Lawe Rutung merupakan salah satu desa (Kute) tertua yang ada di Kabupaten Aceh Tenggara. Luasan cakupan pada Desa Lawe Rutung yang dulunya dikenal dengan nama Bacang Lade adalah Lawe Ringa, Kute Genting, Kuta Bantil, Telaga Mekar, dan sebagian wilayah Lawe Rutung Simpang Empat. Sekarang desa-desa yang dulunya berada dalam wilayah Lawe Rutung kini telah memiliki pemerintahan sendiri. Desa Lawe Rutung terletak pada pemukiman Kecamatan Lawe Bulan, Kabupaten Aceh Tenggara. Memiliki 3 Dusun yaitu Dusun Pajak, Dusun Lawe Bulan dan Dusun Limau Kadangse.

Secara geografis Desa Lawe Rutung memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan : Desa/Kute Pulonas Baru
- Sebelah Selatan berbatasan dengan : Desa/Kute Pasir Gala
- Sebelah Timur berbatasan dengan : Desa/Kute Simpang Empat
- Sebelah Barat berbatasan dengan : Desa/Kute Kutacane

Adapun jarak Desa Lawe Rutung dengan:

- Ibu Kota Provinsi : 600 km
- Ibu Kota Kabupaten : 3 km
- Ibu Kota Kecamatan : 1 km

### Gambaran Umum Demografis

Sampai tahun 2019 ini, jumlah penduduk Desa Lawe Rutung Kecamatan Lawe Bulan sebanyak 986 jiwa, yang terdiri atas 309 jiwa laki-laki dan 677 jiwa perempuan. Dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 211 KK.

Adapun jumlah penduduk per Dusun di Desa Lawe Rutung dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Jumlah Penduduk Per Dusun

No	Nama Dusun	Kepala Keluarga	Penduduk		
			Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Pajak Terpadu	315	417	912	<b>1.329</b>
2	Lawe Bulan	211	309	677	<b>986</b>
3	Limau Kadangse	89	101	297	<b>398</b>
<b>Total</b>		<b>615</b>	<b>827</b>	<b>1.886</b>	<b>2.713</b>

Sumber: Data Sekunder Kantor Desa, Mei 2017-2023

Dari Tabel 5 dapat diketahui bahwa jumlah kepala keluarga (KK) dari ketiga dusun yang ada sebanyak 615 KK, jumlah penduduk laki-laki sebanyak 827 orang dan jumlah penduduk perempuan adalah 1.886 orang. Selanjutnya untuk jumlah penduduk berdasarkan agama per Dusun di Desa Lawe Rutung dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Per Dusun

No	Agama	Dusun Pajak Terpadu	Dusun Lawe Bulan	Dusun Limau Kadangse	Jumlah
1	Islam	1.325	984	398	<b>2.707</b>
2	Protestan	4	2	-	<b>6</b>
3	Khatolik	-	-	-	-
4	Hindu	-	-	-	-
5	Budha	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>1.329</b>	<b>986</b>	<b>398</b>	<b>2.713</b>

Sumber: Data Sekunder Kantor Desa, 2017-2023

Dari Tabel 6 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk berdasarkan agama terbanyak di Desa Lawe Rutung adalah beragama Islam dengan jumlah penduduk

sebanyak 986 jiwa. Selanjutnya untuk jumlah penduduk berdasarkan umur per Dusun di Desa Lawe Rutung dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Jumlah Penduduk Berdasarkan Golongan Usia

No.	Uraian	Jenis Kelamin		Jumlah (jiwa)
		LK	PR	
1.	0 bulan – 12 bulan	12	19	31
2.	13 bulan – 04 tahun	41	110	151
3.	05 tahun – 06 tahun	20	94	114
4.	07 tahun – 12 tahun	26	109	135
5.	13 tahun – 15 tahun	50	129	179
6.	16 tahun – 18 tahun	27	122	149
7.	19 tahun – 25 tahun	197	321	518
8.	26 tahun – 35 tahun	79	250	329
9.	36 tahun – 45 tahun	127	272	399
10.	51 tahun – 60 tahun	99	107	206
11.	61 tahun – 75 tahun	32	49	81
12.	Diatas 75 tahun	21	39	59
	<b>Total</b>	<b>827</b>	<b>1886</b>	<b>2713</b>

Sumber: Data Sekunder Kantor Desa, 2017-2023

Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk berdasarkan umur terbanyak yaitu berusia antara 19-25 tahun dengan jumlah penduduk sebanyak 518 jiwa. Selanjutnya untuk jumlah penduduk berdasarkan etnis/suku per Dusun di Desa Sentang dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pecaharian

No	Uraian	Jumlah
1	Petani	889
2	Pedagang	672
3	Peternak	12
4	Pertukangan	10
5	Pekerjaan Bengkel	7
6	Pengrajin Industri/Rumah Tangga	5
7	Wiraswasta	9
8	POLRI/TNI/PNS	43
	<b>Total</b>	<b>1.647</b>

Sumber: Data Sekunder Kantor Desa, 2017-2023

Dari Tabel 8 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk berdasarkan mata pencahariannya terbanyak yaitu sebagai Petani dengan jumlah penduduk sebanyak



672 jiwa. Selanjutnya untuk jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan per Dusun di Desa Sentang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 9 Tahun

No	Jenjang Sekolah	Jumlah	Keterangan
1	SLTA/Sederajat	221	
2	D-1	12	
3	D-2	17	
4	D-3	30	
5	S-1	19	
6	S-2	-	
7	S-3	-	
8	Lainnya	9	Santri Pasantren
<b>Total</b>		<b>299</b>	

Sumber: Data Sekunder Kantor Desa, 2017-2023

Dari Tabel 9 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak yaitu berjenjang sekolah SLTA/Sederajat dengan jumlah penduduk sebanyak 221 jiwa. Selanjutnya untuk jumlah penduduk berdasarkan tingkat pekerjaan/angkatan Pekerjaan per Dusun dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Jumlah Penduduk Berdasarkan Angkatan Pekerjaan

No	Dusun	Jumlah Usia Kerja	Jumlah Usia Kerja Tidak Bekerja	Keterangan
1	Pajak Terpadu	47	11	-
2	Lawe Bulan	23	9	-
3	Limau Kadangse	12	5	-
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>25</b>	

Sumber: Data Sekunder Kantor Desa, 2017-2023

Dari Tabel 10 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk berdasarkan angkatan pekerjaan terbanyak yaitu di Pajak Terpadu dengan jumlah usia kerja 47 jiwa dan jumlah usia tidak bekerjanya yaitu 11 jiwa. Selanjutnya untuk jumlah penduduk berdasarkan Jumlah Pertumbuhan Penduduk dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jumlah Pertumbuhan Penduduk

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Angka Kelahiran	20	-
2	Angka Kematian	-	-
3	Pindah Datang	22	-
4	Pindah Pergi	-	-
5	Lainnya	-	-

*Sumber: Data Sekunder Kantor Desa, 2017-2023*

Dari Tabel 11 dapat diketahui bahwa jumlah penduduk berdasarkan jumlah Pertumbuhan Penduduknya menurut angka Kelahiran bertambah sebanyak 20 jiwa dan yang pindah datang sebanyak 22 jiwa.

### **Peruntukan Lahan**

Prasarana desa akan mempengaruhi perkembangan dan kemajuan masyarakat desa tersebut. Jika sarana dan prasarana di suatu desa memadai, maka akan membantu mempercepat laju perkembangan masyarakat di desa itu. Jumlah kondisi fisik pada Desa ini dapat dilihat dari tabel 12.

Tabel 12. Jumlah Kondisi Fisik Desa

No	Pemanfaatan Lahan	Luas (Ha)
1	Area Pusat Kute	5
2	Area Pemukiman	17
3	Area Pertanian	35
4	Area Perkebunan	7
5	Area Pendidikan	1
6	Area Industri	1
7	Area Perdagangan	7
8	Area Pusat Pelayanan Kesehatan	½
9	Saluran Irigasi	600 m
10	Jalan/Lorong	3 Km
11	Jembatan dan Gorong-gorong	4

*Sumber: Data Sekunder Kantor Desa, 2017-2023*

Desa Lawe Rutung telah terhubung dengan daerah lain melalui Jalan Desa. Keadaan jalan desa secara umum cukup baik, namun ada di beberapa tempat yang keadaannya sedikit rusak dan apabila musim penghujan menjadi berlumpur dan

tergenang air hujan. Dalam pemanfaatan lahan yang dilakukan dalam Desa Lawe Rutung banyak digunakan dalam proses Jalan.

### **Karakteristik Konsumen Beras Bulog**

Sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah mengkonsumsi beras BULOG di Kecamatan Lawe Bulan Aceh Tenggara. Karakteristik sampel yang dimaksud adalah faktor sosial ekonomi masyarakat (konsumen) yang menggambarkan kondisi atau keadaan serta status masyarakat di daerah penelitian. Adapun jumlah populasi masyarakat yang telah terdaftar sebagai konsumen yang menerima bantuan Bansos Rastra dan membeli beras dalam Operasi Pasar kepada RPK yang diteliti sesuai penelitian sebanyak 50 orang. Jumlah Konsumen Beras Bulog sampel berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Jumlah Sampel Berdasarkan Umur

<b>Usia (tahun)</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
22 – 28	4	8
29 – 35	7	14
36 – 42	10	20
43 – 49	16	32
50 – 56	6	12
57 – 63	3	6
64 – 70	4	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer*

Dari Tabel 13 dapat diketahui bahwa jumlah konsumen sampel berdasarkan umur terbanyak yaitu berusia antara 43 – 49 tahun dengan persentase yaitu 32% dari seluruh konsuen sampel. Selanjutnya untuk jumlah konsumen sampel berdasarkan pendidikannya dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Jumlah Konsumen berdasarkan Pendidikan

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	5	10
SMP	14	28
SMA	31	62
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer*

Dari Tabel 14 dapat diketahui bahwa jumlah konsumen sampel berdasarkan pendidikan yang paling besar di tingkat pendidikan SMA dengan uraian SD sebesar 10%, SMP sebesar 28% dan SMA yaitu sebesar 62%. Selanjutnya untuk jumlah tanggungan Konsumen pada tabel 15.

Tabel 15. Jumlah Tanggungan Pada Konsumen

<b>Tanggungan (Orang)</b>	<b>Jumlah (jiwa)</b>	<b>Persentase (%)</b>
0 – 1	1	2
2 – 3	19	38
4 – 5	25	50
6 - 7	5	10
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer*

Dari Tabel 15 dapat diketahui bahwa jumlah tanggungan pada setiap konsumen yang besar pada 4 – 5 orang dengan jumlah 25 jiwa hasil presentase sebesar 50%. Selanjutnya untuk jumlah konsumen berdasarkan jumlah rata-rata pendapatan perbulan dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16. Jumlah Rata-rata pendapatan Perbulan

<b>Pendapatan (Rp/bulan)</b>	<b>Jumlah (jiwa)</b>	<b>Persentase (%)</b>
500.000 – 1.000.000	21	42
1.500.000 – 2.000.000	17	34
2.500.000 – 3.000.000	12	24
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer*

Dari Tabel 16 dapat diketahui bahwa jumlah rata-rata pendapatan perbulan pada setiap konsumen terbanyak yaitu pendapatan sebesar 500.000 – 1.000.000/bulan dengan presentase 42%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Mekanisme Penyaluran Beras Bulog Sub Divre Kutacane**

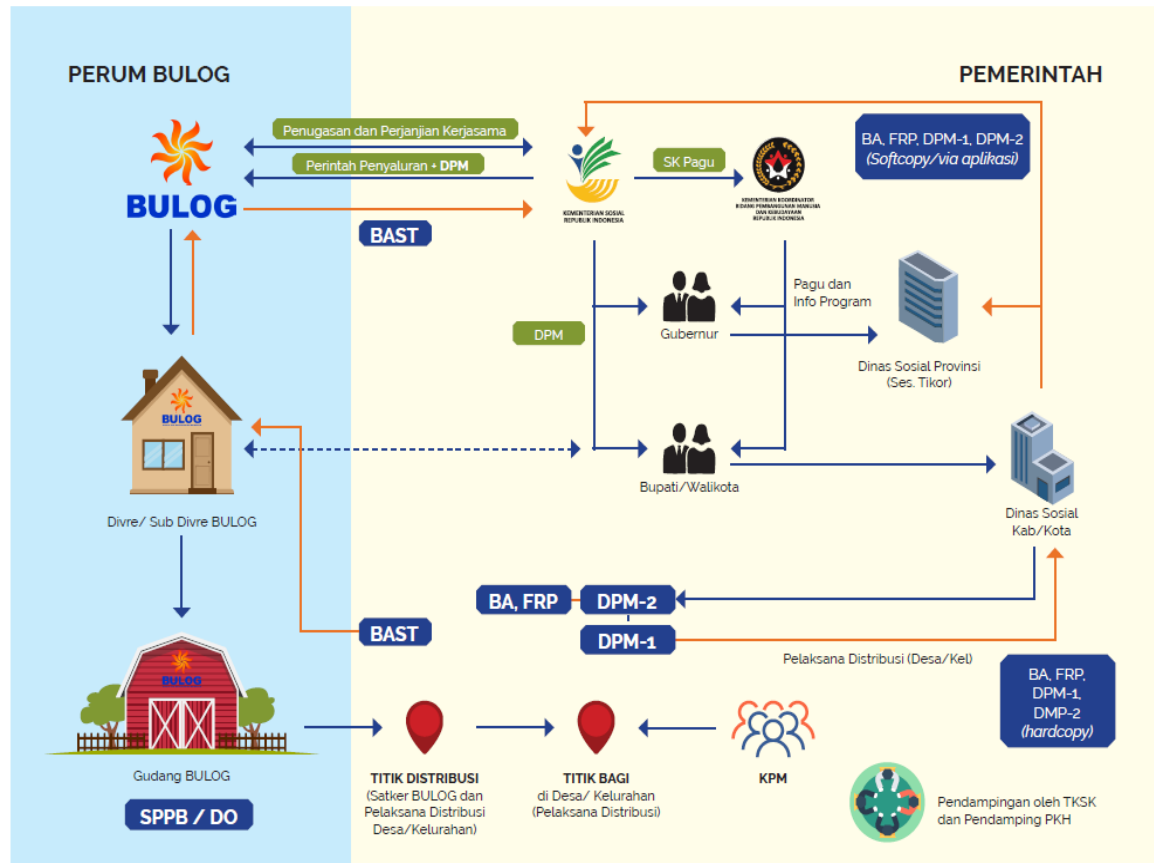
Perusahaan Umum (PERUM) BULOG adalah Perusahaan Umum Negara yang didirikan dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam menangani kekurangannya bahan pangan dalam kehidupan dan juga menstabiliskan harga sehingga mempermudah masyarakat untuk memiliki pangan (kebutuhan pokok utama) seperti beras untuk mendapatkannya. Adanya Cadangan Beras Pemerintah (CBP) adalah perusahaan beras yang dikelola yang digunakan untuk kerawanan pangan, sebagai penanggulangan bencana alam, keadaan darurat pasca bencana, dan juga sebagai salah satu stabilisasi harga beras. Penyaluran Beras Perusahaan Umum (Perum) BULOG merupakan kegiatan penjualan beras milik Perum BULOG kepada pihak lain berdasarkan penugasan Pemerintah atau atas dasar perjanjian jual beli, serta pelayanan kebutuhan internal Perum Bulog. Mekanisme penyaluran yang dilakukan oleh Perusahaan Umum (PERUM) Bulog Sub Divre Kutacane :

#### **1. Penyaluran Bantuan Sosial Beras Sejahtera ( Bansos Rastra )**

Bansos Rastra merupakan program bantuan sosial dalam bentuk beras berkualitas medium kepada KPM (Keluarga Penerima Manfaat ) sejumlah 10 Kg (sepuluh kilogram) dengan kualitas medium dengan spesifikasi beras derajat sosoh minimal 95%, kadar air maksimal 14% dan butir patah sekitar 25% yang dilaksanakan pada tanggal 25 setiap bulannya tanpa dikenakan harga/biaya tebus. Harga untuk penyaluran bantuan sosial beras sejahtera ( bansos rastra) ditetapkan oleh Menteri Sosial atau sesuai dengan Kebijakan Pemerintah. Untuk

bantuan yang dialokasikan perusahaan atas perintah pemerintah ini dilaksanakan dengan Pagu atau sesuai dengan lokasi yang telah ditetapkan guna untuk membantu masyarakat yang tidak mampu (fakir miskin) atau dapat meringankan beban masyarakat. Bantuan Sosial Beras Sejahtera dilakukan Bansos Rastra memiliki Tim yang disebut dengan Tim Koordinasi Bansos Pangan (Tikor), dan pihak yang berhak menerima beras dari program Bansos Rastra sesuai data yang ditetapkan oleh Pemerintah atau yang disebut juga dengan Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Dalam penerimaan Bansos Rastra sesuai dengan alokasi jumlah Penerima Manfaat dan jumlah beras yang dialokasikan bagi Penerima Manfaat untuk tingkat nasional, provinsi atau kabupaten/kota pada tahun tertentu yang ditetapkan oleh Pemerintah (Pagu Bansos Rastra). Untuk mengetahui penyaluran dilakukan maka akan adanya Surat Perintah Penyaluran (SPP) yang diterbitkan oleh Kementerian Sosial Kepada Perum BULOG untuk menyalurkan Bansos Rastra ke Titik Distribusi dan adanya Satuan Kerja (Satker) maka pendistribusian Bansos Rastra yang dibentuk oleh Divre/Subdivre terdiri dari ketua dan anggota yang ditetapkan dengan Surat Perintah Kadivre/Kasubdivre. Dalam penyaluran tersebut akan dibagi menjadi beberapa Titik Distribusi (TD) untuk penyerahan Bansos Rastra yang disepakati oleh Pemerintah Kota dengan Perum BULOG dan Titik Bagi (TB) yaitu penyerahan Bansos yaitu penyerahan Bansos Rastra yang strategis yang disepakati oleh Pelaksana Distribusi dan KPM setempat. Akan dikeluarkan Surat Perintah Penyerahan Barang/*Delivery Order* (SPPB/DPO) yaitu dokumen yang diterbitkan oleh Kadivre/Kasubdivre/Kakansilog atau pejabat yang lain yang berwenang dan ditujukan kepada Kepala Gudang sebagai tanda penyerahan Barang di Gudang,

lalu akan dikeluarkan Berita Acara Serah Terima (BAST) yang ditandatangani oleh Perum BULOG dan Pelaksanaan Distribusi pada saat penyaluran Bansos Rastra di TD.



Gambar 2. Mekanisme Penyaluran Bansos Rastra

Sumber; SOP BULOG, 2019

Dari gambar 2 diatas maka yang pertama adanya penetapan alokasi Pagu Bansos Rastra oleh Kemensos, lalu Direktur Operasional dan Pelayanan Publik menerima alokasi Pagu Bansos Rastra dan Spp dari Kemensos yang di teruskan oleh Divre, menerima disposisi dari Dikrektor Operasional terhadap Pagu dan SPP Bansos Rastra yang disampaikan ke Divre oleh Kadiv yang membidangi penyaluran, Lalu Kadivre menerima faks dari kantor pusat ke Kantor Subdivre, membentuk Satker untuk menerbitkan surat perintah, melakukan koordinasi dengan

Pemerintah Provinsi dll untuk mengetahui alokasi dan pihak yang berhak menerima Bansos Rastra, lalu Kadivreg melakukan koordinasi dengan pihak Pemprov dengan pelaksanaan sosialisasi, Ketua Satker berkoordinasi untuk menyusun rencana dan jadwal pendistribusian sesuai TD, kemudian Kadivreg menerbitkan SPPO/DO dan Satker menerimanya, Kepala Gudang, Satker dan Tikor dapat melakukan pengecekan terhadap kuantitas dan kualitas beras sebelum melakukan penyaluran, Kepala Gudang melakukan pelayanan untuk pengeluaran beras, Bansos Rastra yaitu BAST, lalu membuat rekapitulasi dari kantor pusat Divisi dalam penyaluran Bansos dan adanya pelaporan distribusi Bansos Rastra oleh Satker/Kasubdivreg lalu dan yang terakhir yaitu melaporkan kegiatan realisasi penyaluran Bansos Rastra sesuai ketentuan yang berlaku secara setiap bulan oleh Kadivreg.

## **2. Operasi Pasar melalui Rumah Pangan Kita (RPK).**

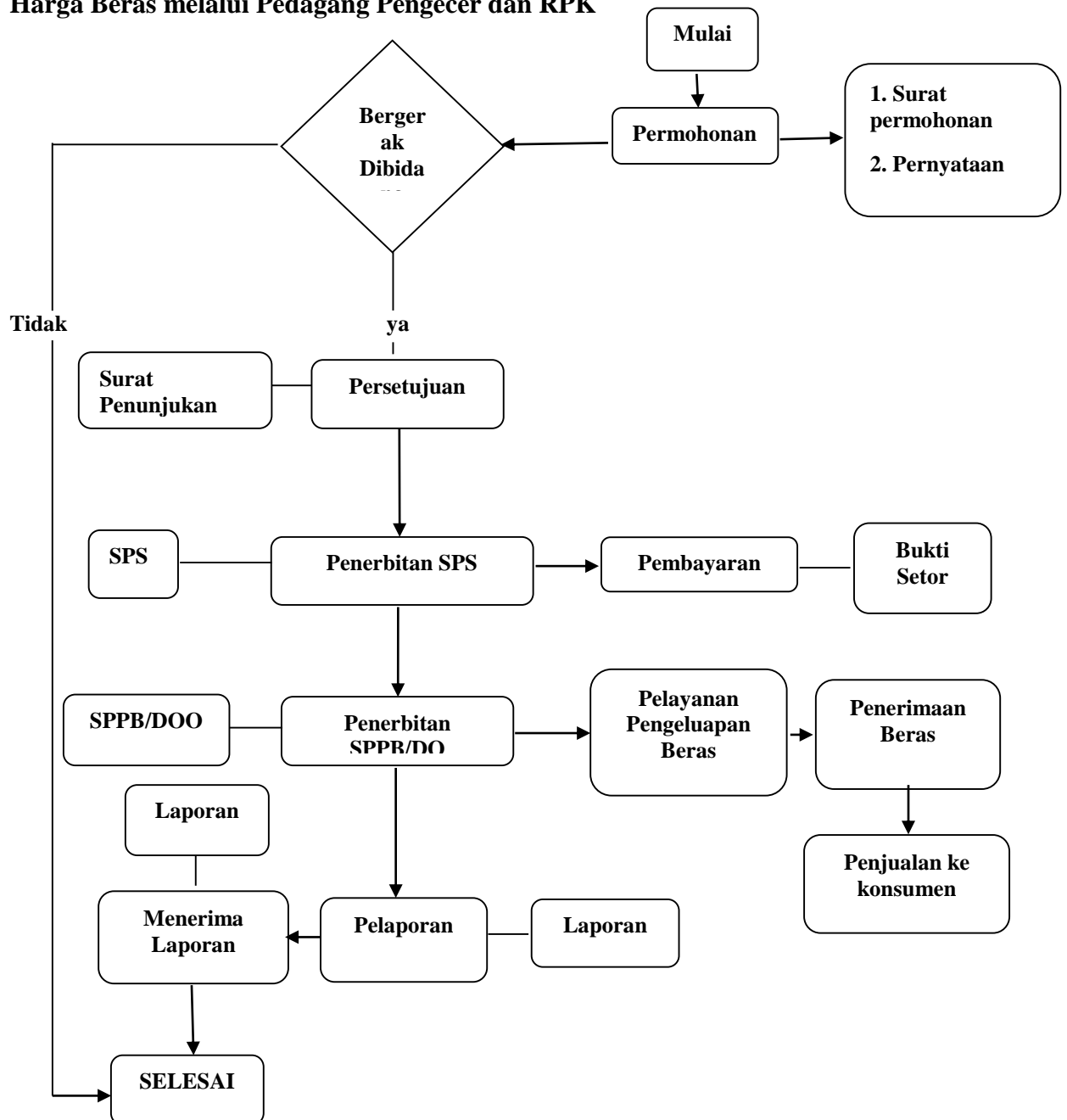
Salah satu kegiatan penyaluran beras yang berdasarkan oleh Penugasan Pemerintah kepada Perum Bulog yaitu dengan stabilisasi harga dengan menggunakan Cadangan Beras Pemerintah (CBP) dengan kualitas beras medium. Ketersediaan Pasokan dan Stabilisasi Harga Beras merupakan tindakan yang dilakukan sebagai upaya stabilisasi harga beras untuk meredam kenaikan atau bahkan dapat mencegah terjadinya kenaikan harga pada beras, serta dapat meningkatkan pasokan beras guna menjaga ketersediaan beras terhadap masyarakat. Beras yang di salurkan yaitu adanya kerja sama bersama pedagang pengecer beras yang ada di pasar menjadi Rumah Pangan Kita (RPK) dengan ketentuan menggunakan spanduk/*banner* yang meletakkan ketentuan harga dan merupakan beberapa toko yang bekerjasama dengan Bulog. Harga yang



ditetapkan untuk dijual oleh masyarakat yaitu sebesar Rp. 9.000. Operasi Pasar ini dapat dilakukan dalam beberapa bulan sekali disaat pedagang ingin menambah pasokan beras untuk dijual karena banyaknya peminat yang ingin membeli beras tersebut.

Dalam hal tersebut menjelaskan Perum Bulog memiliki Distributor Besar atau Mitra Perum Bulog yang bertujuan agar dapat bergerak dibidang pangan dan ditunjuk untuk melaksanakan Ketersediaan Pasokan dan Stabilisasi Harga Beras dengan menggunakan CBP yang telah memiliki komitmen serta dapat membantu Perum BULOG dalam ketersediaan Pasokan dan Stabilisasi Harga. Dalam Operasi Pasar yang di lakukan dengan adanya kerja sama terhadap outlet kecil masyarakat yang merupakan jaringan pemasaran Perusahaan yang bertujuan untuk membangkitkan masyarakat (rakyat kecil) dalam kegiatan menstabilisasikan harga dan pelayanan pada *voucher* pangan atau yang disebut dengan Rumah Pangan Kita (RPK). Untuk menyalurkannya akan ada yang dinamakan Perjanjian Jual Beli (PJB) sebagai suatu perjanjian dengan pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan. Untuk harga yang dijualkan kepada operasi penyaluran ini yaitu adanya harga eceran penjualan beras dalam Ketersediaan Pasokan dan Stabilisasi Harga Beras di pasar atau dimana tempat yang telah ditetapkan Pemerintah.

**Diagram Alir (Flowchart) Pelaksanaan Ketersediaan Pasokan dan Stabilisasi Harga Beras melalui Pedagang Pengecer dan RPK**



Gambar 3. Mekanisme Penyaluran Operasi Pasar bekerjasama dengan RPK  
 Sumber; SOP BULOG, 2018

Gambar 3, menjelaskan mekanisme yang harus dilakukan yaitu dengan penjelasan adanya pengajuan permohonan pelaksanaan Stabilisasi Harga kepada Kadivreg oleh RPK, Penerimaan permohonan untuk melaksanakan penyaluran dari

RPK oleh Kadivre, Menerbitkan Surat Penunjukan oleh Kadivre, adanya penerbitan Surat Perintah Setor (SPS) oleh Kepala Bidang, kemudian melakukan pembayaran ke Kas Negara dan memberikan bukti setor pembayaran kepada Kadivre untuk diterbitkan SPPB/DO oleh RPK, Kepala Bidang menerima Bukti setor/transfer dari RPK sebagai dasar untuk penerbitan SPPO/DO, selanjutnya Kepala Gudang melakukan pelayanan pengeluaran dan penyerahan sesuai dengan ketentuan pergudangan yang berlaku, lalu melakukan penjual CBP ke konsumen oleh RPK, selanjutnya Kepala Bidang membuat laporan realisasi penyaluran CBP melalui laporan harian dan adanya laporan SIM Gabha/beras, dan terakhir Divisi Penyaluran menerima Laporan realisasi penyaluran.

## **Tingkat Kepuasan Konsumen Beras Bulog**

### **Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rastra)**

#### **1. Tingkat Harapan Konsumen dalam Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rastra)**

Sebelum dilakukan pembahasan mengenai tolak ukur kepuasan konsumen dari setiap pertanyaan di kuisisioner, maka terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas dan realibilitas dari kuisisioner ini. Uji validitas dan realibilitas ini berfungsi untuk melihat sejauh mana instrumen pertanyaan ini dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan melihat sejauh mana pengukuran ini tanpa bias (bebas kesalahan). Kedua Uji yang dilakukan tersebut bertujuan untuk mengukur bagaimana tingkat harapan masyarakat atau konsumen terhadap tekstur, aroma, warna, kebersihan, keutuhan dan keseragaman butir beras, daya tahan saat disimpan, pelayanan saat penyaluran dan harga pada beras yang dikonsumsi melalui penyaluran yang dilakukan oleh Perusahaan Umum (PERUM) Bulog yang dinamakan sebagai Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rastra). Untuk uji validitas dan realibilitas dari tolak ukur tingkat harapan pada Bansos Rastra dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Uji Validitas dan Reliabilitas dari Tolak Ukur Tingkat Harapan Konsumen Bansos Rastra

Instrumen	r Hitung	r Tabel	Cronbach Alpha	Keterangan Uji	
				Validitas	Reliabilitas
Tekstur	0,721	0,4622	0,901	Valid	Reliabel
Aroma	0,921	0,4622		Valid	
Warna	0,918	0,4622		Valid	
Kebersihan	0,915	0,4622		Valid	
Keutuhan & Keseragaman	0,834	0,4622		Valid	
Daya Tahan saat disimpan	0,670	0,4622		Valid	
Pelayanan saat	0,591	0,4622		Valid	
Penyaluran					
Harga	0,506	0,4622		Valid	

Sumber: Data Primer

Dari Tabel 17 dapat dilihat bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan *Cronbach Alpha*  $>$  0,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item instrumen tolak ukur Tingkat Harapan Konsumen Bansos Rastra yaitu valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian sesuai dengan pendapat Kuncoro (2013) yang mengatakan bahwa apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan *cronbach alpha*  $>$  0,600, maka instrumen tersebut valid dan reliabel untuk digunakan.

### Pembahasan

Dari penelitian dilapangan dengan instrumen pertanyaan yang telah diuji didapat jawaban dari responden yang beragam. Untuk distribusi jawaban dari setiap instrument pertanyaan dengan tolak ukur tingkat harapan konsumen Bansos Rastra dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18. Distribusi Jawaban Responden dari Tolak Ukur Tingkat Harapan Konsumen Bansos Rastra

<b>Instrumen</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Tekstur	32%	24%	44%	-	-
Aroma	32%	28%	40%	-	-
Warna	28%	32%	40%	-	-
Kebersihan	40%	24%	36%	-	-
Keutuhan & Keseragaman	28%	28%	44%	-	-
Daya Tahan saat Disimpan	48%	36%	16%	-	-
Pelayanan saat Penyaluran	20%	52%	28%	-	-
Harga	80%	20%	-	-	-

Sumber: Data Primer

Dari Tabel 18. menunjukkan dari setiap instrumen yaitu tekstur, aroma, warna, kebersihan, keutuhan & keseragaman, daya tahan saat disimpan, pelayanan saat penyaluran, dan harga lebih banyak yang menilai dengan tolak ukur Sangat Setuju (S) dalam tingkatan harapan mengenai Bansos Rastra dikarenakan pentingnya kualitas yang menjamin kepuasan konsumen.

### **Interpretasi Skor Perhitungan**

Dari seluruh jawaban instrumen pertanyaan pada tolak ukur tingkat harapan konsumen dalam Bansos Rastra responden diatas, maka dapat dilihat indeks skor jawaban yang di dapat yaitu:

1. Total Skor = 815
2. Skor maksimal = 1000
3. Indeks Skor =  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$   
 $= \frac{815}{1000} \times 100\%$   
 $= 81,5 \%$

Dari perhitungan diatas dapat dilihat indeks skor sebesar 81,5 % terdapat pada interval sangat efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program Bansos Rastra dalam Tingkat Harapan masyarakat terhadap beras yang disalurkan berjalan dengan baik sehingga dapat membantu masyarakat.

## **2. Tingkat Kinerja Konsumen dalam Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rastra)**

Sebelum dilakukan pembahasan mengenai tolak ukur tingkat kinerja pada Bansos Rastra dari setiap pertanyaan di kuisisioner, maka terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas dan realibilitas dari kuisisioner ini. Uji validitas dan realibilitas ini berfungsi untuk melihat sejauh mana instrumen pertanyaan ini dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan melihat sejauh mana pengukuran ini tanpa bias (bebas kesalahan). Kedua Uji yang dilakukan tersebut bertujuan untuk mengukur bagaimana tingkat kinerja yang akan dilakukan terhadap masyarakat atau konsumen terhadap tekstur, aroma, warna, kebersihan, keutuhan dan keseragaman butir beras, daya tahan saat disimpan, pelayanan saat penyaluran dan harga pada beras yang dikonsumsi melalui penyaluran yang dilakukan oleh Perusahaan Umum (PERUM) Bulog yang dinamakan sebagai Bantuan Sosial Sejahtera (Bansos Rastra). Untuk uji validitas dan realibilitas dari tolak ukur tingkat kinerja pada Bansos Rastra terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 19. Uji Validitas dan Reliabilitas dari Tolak Ukur Tingkat Kinerja pada Bansos Rastra

Instrumen	r Hitung	r Tabel	Cronbach Alpha	Keterangan Uji	
				Validitas	Reliabilitas
Tekstur	0,509	0,4622	0,842	Valid	Reliabel
Aroma	0,687	0,4622		Valid	
Warna	0,828	0,4622		Valid	
Kebersihan	0,808	0,4622		Valid	
Keutuhan & Keseragaman	0,655	0,4622		Valid	
Daya Tahan saat Disimpan	0,850	0,4622		Valid	
Pelayanan saat Penyyaluran	0,650	0,4622		Valid	
Harga	0,730	0,4622		Valid	

Sumber: Data Primer

Dari Tabel 19 dapat dilihat bahwa  $r$  hitung  $>$  tabel dan *Cronbach Alpha*  $>$  0,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item instrumen tolak ukur Tingkat Kinerja pada Bansos Rastra yaitu valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian sesuai dengan pendapat Kuncoro (2013) yang mengatakan bahwa apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan *cronbach alpha*  $>$  0,600, maka instrumen tersebut valid dan reliabel untuk digunakan.

### Pembahasan

Dari penelitian dilapangan dengan instrumen pertanyaan yang telah diuji didapat jawaban dari responden yang beragam. Untuk distribusi jawaban dari setiap instrumen pertanyaan dengan tolak ukur tingkat kinerja pada kepuasan konsumen dalam Bansos Rastra dapat dilihat pada Tabel 20.



Tabel 20. Distribusi Jawaban Responden dari Tolak Ukur Tingkat Kinerja pada Bansos Rastra

<b>Instrumen</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Tekstur	8%	-	84%	8%	-
Aroma	4%	8%	76%	12%	-
Warna	4%	20%	60%	16%	-
Kebersihan	-	16%	80%	4%	-
Keutuhan & Keseragaman	-	8%	92%	4%	-
Daya Tahan saat Disimpan	4%	8%	68%	20%	-
Pelayanan saat Penyaluran	32%	56%	8%	4%	-
Harga	12%	4%	48%	32%	-

*Sumber: Data Primer*

Dari tabel 20. menunjukkan dari setiap instrumen yaitu tekstur, aroma, warna, kebersihan, keutuhan & keseragaman, daya tahan saat disimpan, pelayanan saat penyaluran, dan harga lebih banyak yang menilai dengan tolak ukur Ragu-ragu (RR) atau cukup setuju dalam tingkat kinerja yang terjadi pada penyaluran Bansos Rastra dikarenakan pentingnya kualitas yang menjamin kepuasan konsumen. Dan masih ada yang menilai Tidak Setuju (TS) atau masyarakat yang tidak puas terhadap kualitas yang didapat dari kinerja tersebut.

### **Interpretasi Skor Perhitungan**

Dari seluruh jawaban instrumen pertanyaan pada tolak ukur Tingkat Kinerja pada Bansos Rastra responden diatas, maka dapat dilihat indeks skor jawaban yang di dapat yaitu:

1. Total Skor = 635
2. Skor maksimal = 1000
3. Indeks Skor =  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$

$$= \frac{635}{1000} \times 100\%$$
$$= 63,5 \%$$

Dari perhitungan diatas dapat dilihat indeks skor sebesar 63,5 %, terdapat pada interval efektif sama dengan nilai yang didapat dalam Bansos Rastra dalam tingkat harapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program Bansos Rastra dalam Tingkat Kinerjanya berjalan dengan cukup baik. Tingkat Kinerja lebih rendah dari tingkat harapan pada penyaluran dikarenakan masih banyak kepentingan yang harus dikembangkan untuk mencapai taerget yang sesuai dengan kinerja dari proses tersebut.

### **Operasi Pasar (OP)/Rumah Pangan Kita (RPK)**

#### **1. Tingkat Harapan Konsumen Operasi Pasar (OP) melalui Rumah Pangan Kita (RPK)**

Sebelum dilakukan pembahasan mengenai tolak ukur kepuasan konsumen terhadap tingkat harapan pada program operasi pasar dengan RPK dari setiap pertanyaan di kuisisioner, maka terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas dan realibilitas dari kuisisioner ini. Kedua Uji yang dilakukan tersebut bertujuan untuk mengukur bagaimana tingkat harapan masyarakat atau konsumen terhadap tekstur, aroma, warna, kebersihan, keutuhan dan keseragaman butir beras, daya tahan saat disimpan, pelayanan saat penyaluran dan harga pada beras yang dikonsumsi melalui penyaluran yang dilakukan oleh Perusahaan Umum (PERUM) Bulog dengan bekerjasama dengan pedagang pengecer beras di pasar yang diberi nama dengan Rumah Pangan Kita (RPK). Uji validitas dan realibilitas ini berfungsi untuk melihat sejauh mana instrumen pertanyaan ini dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan melihat sejauh mana pengukuran ini tanpa bias (bebas kesalahan). Untuk uji

validitas dan realibilitas dari tolak ukur tingkat harapan pada Bansos Rastra dapat dilihat pada Tabel 21.

Tabel 21. Uji Validitas dan Reliabilitas dari Tolak Ukur Tingkat Harapan Konsumen Operasi Pasar

Instrumen	r Hitung	r Tabel	Cronbach Alpha	Keterangan Uji	
				Validitas	Reliabilitas
Tekstur	0,823	0,4622		Valid	
Aroma	0,686	0,4622		Valid	
Warna	0,437	0,3365		Valid	
Kebersihan	0,427	0,3365		Valid	
Keutuhan & Keseragaman	0,504	0,3365		Valid	
Daya Tahan saat Disimpan	0,704	0,4622	0,804	Valid	Reliabel
Pelayanan saat Penyaluran	0,774	0,4622		Valid	
Harga	0,720	0,4622		Valid	

Sumber: Data Primer

Dari Tabel 21 dapat dilihat bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan *Cronbach Alpha*  $>$  0,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item instrumen tolak ukur Tingkat Harapan Konsumen Operasi Pasar yaitu valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian sesuai dengan pendapat Kuncoro (2013) yang mengatakan bahwa apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan *cronbach alpha*  $>$  0,600, maka instrumen tersebut valid dan reliabel untuk digunakan.

## Pembahasan

Dari penelitian dilapangan dengan instrumen pertanyaan yang telah diuji didapat jawaban dari responden yang beragam. Untuk distribusi jawaban dari setiap instrument pertanyaan dengan tolak ukur tingkat harapan konsumen Operasi Pasar dapat dilihat pada Tabel 22.

Tabel 22. Distribusi Jawaban Responden dari Tolak Ukur Tingkat Harapan Konsumen Operasi Pasar

<b>Instrumen</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Tekstur	48%	28%	20%	4%	-
Aroma	20%	44%	32%	4%	-
Warna	8%	60%	32%	-	-
Kebersihan	48%	92%	4%	-	-
Keutuhan & Keseragaman	12%	52%	36%	-	-
Daya Tahan saat Disimpan	24%	44%	32%	-	-
Pelayanan saat Penyaluran	36%	36%	24%	4%	-
Harga	72%	16%	8%	4%	-

Sumber: Data Primer

Dari Tabel 22. menunjukkan dari setiap instrumen yaitu tekstur, aroma, warna, kebersihan, keutuhan & keseragaman, daya tahan saat disimpan, pelayanan saat penyaluran, dan harga lebih banyak yang menilai dengan tolak ukur Sangat Setuju (SS) dalam tingkatan harapan mengenai kegiatan Operasi Pasar yang dilakukan di pasar untuk kepuasan konsumen. Namun yang menjawab Tidak Setuju (TS) atau tidak puas terhadap harapan/kepentingan dalam kualitas yang dikonsumsi.

### **Interpretasi Skor Perhitungan**

Dari seluruh jawaban instrumen pertanyaan pada tolak ukur tingkat harapan konsumen dalam Operasi Pasar responden diatas, maka dapat dilihat indeks skor jawaban yang di dapat yaitu:

1. Total Skor = 812
2. Skor maksimal = 1000
3. Indeks Skor =  $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$   
 $= \frac{812}{1000} \times 100\%$

= 81,2 %

Dari perhitungan diatas dapat dilihat indeks skor sebesar 81,2 % terdapat pada interval sangat efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program Operasi Pasar yang dijalankan melalui kerjasama dengan RPK dalam Tingkat Harapan masyarakat terhadap beras yang disalurkan berjalan dengan baik.

## **2. Tingkat Kinerja Konsumen Operasi Pasar (OP) melalui Rumah Pangan Kita (RPK)**

Sebelum dilakukan pembahasan mengenai tolak ukur tingkat kinerja pada Operasi Pasar melalui RPK dari setiap pertanyaan di kuisisioner, maka terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas dan realibilitas dari kuisisioner ini. Uji validitas dan realibilitas ini berfungsi untuk melihat sejauh mana instrumen pertanyaan ini dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan melihat sejauh mana pengukuran ini tanpa bias (bebas kesalahan). Kedua Uji yang dilakukan tersebut bertujuan untuk mengukur bagaimana tingkat kinerja yang dilakukan terhadap masyarakat atau konsumen terhadap tekstur, aroma, warna, kebersihan, keutuhan dan keseragaman butir beras, daya tahan saat disimpan, pelayanan saat penyaluran dan harga pada beras yang dikonsumsi melalui penyaluran yang dilakukan oleh Perusahaan Umum (PERUM) Bulog dengan bekerjasama dengan pedagang pengecer beras di pasar yang diberi nama dengan Rumah Pangan Kita (RPK). Untuk uji validitas dan realibilitas dari tolak ukur tingkat kinerja pada operasi pasar terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada Tabel 23.

Tabel 23. Uji Validitas dan Reliabilitas dari Tolak Ukur Tingkat Kinerja pada Operasi Pasar

Instrumen	r Hitung	r Tabel	Cronbach Alpha	Keterangan Uji	
				Validitas	Reliabilitas
Tekstur	0,718	0,4622		Valid	
Aroma	0,416	0,3365		Valid	
Warna	0,671	0,4622		Valid	
Kebersihan	0,847	0,4622		Valid	
Keutuhan & Keseragaman	0,834	0,4622		Valid	
Daya Tahan saat Disimpan	0,732	0,4622	0,837	Valid	Reliabel
Pelayanan saat Penyaluran	0,594	0,4622		Valid	
Harga	0,631	0,4622		Valid	

Sumber: Data Primer

Dari Tabel 23 dapat dilihat bahwa  $r$  hitung  $>$  tabel dan *Cronbach Alpha*  $>$  0,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item instrumen tolak ukur Tingkat Kinerja pada Operasi Pasar melalui RPK yaitu valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian sesuai dengan pendapat Kuncoro (2013) yang mengatakan bahwa apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan *cronbach alpha*  $>$  0,600, maka instrumen tersebut valid dan reliabel untuk digunakan.

### Pembahasan

Dari penelitian dilapangan dengan instrumen pertanyaan yang telah diuji didapat jawaban dari responden yang beragam. Untuk distribusi jawaban dari setiap instrument pertanyaan dengan tolak ukur tingkat kinerja pada kepuasan konsumen dalam operasi pasar dapat dilihat pada Tabel 24.

Tabel 24. Distribusi Jawaban Responden dari Tolak Ukur Tingkat Kinerja pada Operasi Pasar

<b>Instrumen</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>RR</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Tekstur	8%	36%	56%	-	-
Aroma	-	24%	72%	4%	-
Warna	-	32%	64%	4%	-
Kebersihan	16%	36%	36%	12%	-
Keutuhan & Keseragaman	16%	8%	56%	20%	-
Daya Tahan saat Disimpan	-	32%	40%	28%	-
Pelayanan saat Penyaluran	32%	48%	12%	8%	-
Harga	52%	36%	12%	-	-

*Sumber: Data Primer*

Dari Tabel 24. menunjukkan dari setiap instrumen yaitu tekstur, aroma, warna, kebersihan, keutuhan & keseragaman, daya tahan saat disimpan, pelayanan saat penyaluran, dan harga lebih banyak yang menilai dengan tolak ukur Raguragu (RR) atau disebut dengan cukup setuju dalam tingkat kinerja mengenai kegiatan Operasi Pasar yang dilakukan di pasar untuk kepuasan konsumen. Akan tetapi ada yang menjawab Tidak Setuju (TS) atau tidak puas terhadap kinerja yang terdapat dalam beberapa kualitas tersebut.

### **Interpretasi Skor Perhitungan**

Dari seluruh jawaban instrumen pertanyaan pada tolak ukur Tingkat Kinerja pada Operasi Pasar (B) responden diatas, maka dapat dilihat indeks skor jawaban yang di dapat yaitu:

1. Total Skor = 706
2. Skor maksimal = 1000

$$\begin{aligned}
 3. \text{ Indeks Skor} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\% \\
 &= \frac{706}{1000} \times 100\% \\
 &= 70,6 \%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas dapat dilihat indeks skor sebesar 70,6 %, terdapat pada interval efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program Operasi Pasar dalam Tingkat Kinerjanya berjalan dengan cukup baik. Tingkat Kinerja lebih rendah dari tingkat harapan pada penyaluran dikarenakan masih banyak kepentingan yang harus dikembangkan untuk mencapai taerget yang sesuai dengan kinerja dari proses tersebut.

### ***Customers Satisfaction Index (CSI)***

#### **1. Kepuasan Konsumen Terhadap Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rastra)**

Kepuasan konsumen terhadap Bansos Rastra pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Perhitungan dalam *Customer Satisfaction Index* memperhitungkan nilai rata-rata kepentingan suatu atribut dalam menentukan tingkat kinerja atribut tersebut yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan total konsumen. Hasil analisis ini akan menggambarkan tingkat kepuasan konsumen beras pada tahap sangat tidak puas, tidak puas, ragu-ragu, puas, dan sangat puas.

Dalam menentukan CSI terdapat 4 (empat) langkah yaitu 1). *Means Important Score (MIS)* dan *Means Satisfication Score (MSS)* yang bertujuan untuk menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. 2). Langkah kedua ada *Weight Factor (WF)* yang disebut dengan faktor terbobot dari hasil presentase



nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut. 3). *Weight Score* (Wsi) yaitu skor terbobot yang didapatkan dari perkalian WF dan MSS. 4). Langkah terakhir yaitu CSI yang didapat dari total Wsi dibagi dengan skala maksimum yang digunakan dan dikali dengan 100%. Adapun perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* pada kepuasan konsumen beras BULOG terhadap penyaluran Bantuan Sosial Sejahtera (Bansos Rastra) dapat dilihat pada Tabel 25.

Tabel 25. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) Bansos Rastra

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
1	Tekstur	3,88	0,119	3,08	0,461
2	Aroma	3,92	0,120	3,04	0,470
3	Warna	3,88	0,119	3,12	0,461
4	Kebersihan	4,04	0,123	3,12	0,496
5	Keutuhan & Keceragaman butir beras	3,84	0,117	3,04	0,449
6	Daya tahan saat disimpan	4,32	0,123	2,96	0,570
7	Pelayanan saat penyaluran	3,92	0,120	4,16	0,470
8	Harga	4,8	0,147	2,88	0,705
Total		32,6	0,997	25,4	4,082
<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)			81,64		

*Sumber:* Data primer diolah, 2019

Tabel 25 menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari CSI pada kepuasan konsumen beras BULOG adalah sebesar 81,64%. Jika diperhatikan nilai CSI yang diperoleh tersebut berada pada rentang indeks kepuasan 81% - 100% yang berarti konsumen sangat puas terhadap kinerja atribut – atribut yang terdapat pada kepuasan konsumen terhadap beras BULOG yang disalurkan melalui Bansos Rastra.

## 2. Kepuasan Konsumen Terhadap Operasi Pasar/ Rumah Pangan Kita (RPK)

Kepuasan konsumen terhadap Operasi Pasar pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Perhitungan dalam *Customer Satisfaction Index* memperhitungkan nilai rata-rata kepentingan suatu atribut dalam menentukan tingkat kinerja atribut tersebut yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan total konsumen. Hasil analisis ini akan menggambarkan tingkat kepuasan konsumen beras pada tahap sangat tidak puas, tidak puas, ragu-ragu, puas, dan sangat puas.

Dalam menentukan CSI terdapat 4 (empat) langkah yaitu 1). *Means Important Score* (MIS) dan *Means Satisfication Score* (MSS) yang bertujuan untuk menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. 2). Langkah kedua ada *Weight Factor* (WF) yang disebut dengan faktor terbobot dari hasil presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut. 3). *Weight Score* (Wsi) yaitu skor terbobot yang didapatkan dari perkalian WF dan MSS. 4). Langkah terakhir yaitu CSI yang didapat dari total Wsi dibagi dengan skala maksimum yang digunakan dan dikali dengan 100%. Adapun perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* pada kepuasan konsumen beras BULOG terhadap penyaluran melalui Rumah Pangan Kita (RPK) dapat dilihat pada Tabel 26.

Tabel 26. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) Operasi Pasar melalui RPK

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
1	Tekstur	4,2	0,129	3,52	0,541
2	Aroma	3,8	0,116	3,2	0,440
3	Warna	3,76	0,115	3,28	0,432
4	Kebersihan	4,44	0,136	3,56	0,603
5	Keutuhan & Keseragaman butir beras	3,76	0,115	3,2	0,432
6	Daya tahan saat disimpan	3,92	0,120	3,04	0,470
7	Pelayanan saat penyaluran	4,04	0,124	4,04	0,500
8	Harga	4,56	0,140	4,4	0,638
Total		32,48	0,995	28,24	4,056
<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)			81,12		

*Sumber:* Data primer diolah, 2019

Tabel 26 menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari CSI pada kepuasan konsumen beras BULOG adalah sebesar 81,12%. Jika diperhatikan nilai CSI yang diperoleh tersebut berada pada rentang indeks kepuasan 81% - 100% yang berarti konsumen sangat puas terhadap kinerja atribut – atribut yang terdapat pada kepuasan konsumen terhadap beras BULOG yang dijual dengan adanya kerjasama dengan pedagang beras di pasar yang disebut saat ini yaitu Rumah Pangan Kita (RPK). Dari hasil kedua CSI pada Bansos Rastra dan Operasi Pasar memiliki nilai dengan perbandingan yang minim. Sehingga disimpulkan bahwa tingkat harapan dan kinerja dibutuhkan dengan baik dalam menjalankan penyaluran tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Mekanisme penyaluran dalam penelitian ini yaitu 1). Program Bansos Rastra, penyaluran yang disalurkan oleh Perusahaan Umum (BULOG) Sub Divre Kutacane apabila sudah dikeluarkannya surat edaran berupa faks atau surat lainnya dari Kementrian untuk disalurkan kepada rakyat yang tidak mampu secara gratis, penyaluran ini dilakukan setiap bulannya oleh Perusahaan tersebut. Guna dari Bansos Rastra tersebut yaitu dapat membantu masyarakat yang tidak mampu dalam memenuhi kebutuhan pokok pangan dalam kehidupannya. 2). Program Operasi Pasar yang dilakukan melalui adanya kerjasama antar Perusahaan dengan pedagang beras di pasar yaitu yang disebut sebagai Rumah Pangan Kita (RPK). Beras yang dijual-belian oleh RPK ini dijual kepada masyarakat atau konsumennya dengan harga yang jauh lebih murah dari beras-beras lainnya. Sehingga dapat membantu perekonomian masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sendiri atau dapat dijadikan sebagai salah satu cara mengembangkan ekonomi dengan membeli produk beras tersebut.
2. Pelaksanaan dalam Program Bansos Rastra di daerah penelitian dari tolak ukur Tingkat Harapan berjalan sangat efektif dengan indeks skor jawaban yakni sebesar 81,5 %, dan tolak ukur Tingkat Kinerja berjalan dengan efektif dengan jawaban yakni sebesar 63,5%. Pelaksanaan dalam Program Operasi Pasar atau RPK di daerah penelitian ini dengan tolak ukur Tingkat Harapan berjalan sangat efektif dengan indeks jawaban yakni sebesar 81,2% dan tolak ukur

dalam Tingkat Kinerja berjalan dengan efektif dengan skor jawaban sebesar 70,6%.

### **Saran**

Perusahaan yang menyalurkan beras Bulog kepada masyarakat akan lebih baik hendaknya lebih sering lagi melakukan sosialisasi kepada masyarakat itu sendiri agar dapat mengetahui seluruh informasi bagaimana kondisi ekonomi yang terjadi pada mereka sehingga bantuan dalam program yaitu seperti Bansos Rastra dan melalui RPK dapat berjalan dengan lancar dan dapat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah atau sesuai dengan SOP. Dan lebih memperbaiki kualitas beras agar yang mengkonsumsi semakin puas terhadap beras Bulog.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggreani, D. F. dkk. 2016. *Badan Urusan Logistik (Bulog) Dari Monopoli Hingga Mekanisme Pasar Tahun 1998 – 20016. Factum*. Volume 5. Nomor 1. April 2016
- Atika, T. 2015. *Evaluasi Program Pelaksanaan Beras Untuk Keluarga Miskin Di Kelurahan Tanung Marulak Kecamatan Rmbutan Kota Tebing Tinggi. Pemberdayaan Komunitas*. Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial. Vol. 14, NO. 1, Juni 2015
- Diniaty, D. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Raskin di Kelurahan Tangkerang Selatan di Kecamatan Bukitraya Pekanbaru dengan Pendekatan Importance Perforace Analysis*. Prosiding SNTI dan SATELIT 2017 (pp. D28-36) Malang. Jurusan Teknik Industri Universitas Brawijaya
- Diza, F. dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi pada PT Fifgroup Cabang Manado )*. Jurnal EMBA : Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi. Vol. 4 No. 1 (2016)
- Fitriani, N. Dkk. 2014. *Analisis Persediaan Beras Di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Nusa Tenggara Timur*. E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata. ISSN : 2301 – 6532. Vol. 3, No.1, Januari 2014
- Ghozali, M. I. 2016. *Rantai Pasok Beras Pada Bulog Berbasis Neurol Network*. Jurnal Simestris. ISSN : 2252-4983. Vol 7. No 2. November 2016
- Handayani, A. dkk. 2013. *Evaluasi Mutu Beras Dan Tingkat Kesesuaian Penanganannya (Studi Kasus Penelitian Di Karanganyar)*. Jurnal Libang Provinsi Jawa Tengah. Volume 11.Nomor 1 – Juni 2013
- Jacobus, A. D. 2016. *Implemetasi Program Pengadaan Beras Misikin (Raskin) di Kelurahan Paniki Kecamatan Siau Tagulandang Biaro*. Jurnal EKSEKUTIF Vol. 1 No. 7 2016
- Juliandi, A. dkk. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. UMSU PRESS. 2015

- Karo, N. Br. 2016. *Analisis Optimisasi Distribusi Beras Bulog Di Provinsi Jawa Barat*. MIX : Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VI, No. 1, Febuari 2016. Karo 103-120
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga: Jakarta.
- Leonard, E.H. 214. *Tinjauan Yuridis Kedudukan dan Fungsi Bulog Pasca Dikeluarkannya Keppres No 166 Tahun 2000 Dalam Rangka Mewujudkan Kedaulatan Pangan*. Jurnal. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. 2014
- Makawimbang, G. dan Loindong, S. S. R. 2016. *Analisis Distribusi Beras Miskin (Raskin) Perum Bulog Divre Sulut Dan Gorontalo (Studi Pada Kecamatan Sario Kelurahan Titiwungen Selatan)*. Jurnal EMBA. ISSN : 2330 – 1174. Vol. 4, No. 4, September 2016
- Nazir, Moh dan Risman Sikumbang. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Negoro, W. J. Dkk. 2014. *Analisis Kebijakan Ketersediaan Stok Beras ( Studi Kaus Pada Pergudangan Beras Perum Bulog Kota Palu)*. Me – J. Agrotekbis 2. ISSN : 2338 – 3011. Februari 2014. (1) : 62- 68
- Pratama, R. Y. Dkk. 2017. *Pengoptimalan Biaya Distribusi Beras Miskin Di Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik Divisi Regional Sulawesi Utara Dan Gorontalo Dengan Menggunakan Metode Pendekatan Voge*. Jurnal Ilmiah Sains. Vol. 17, No. 2, Oktober 2017
- Pratiwi, R. 2016. *Analisis Program Raskin Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat*. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Raden Intan. Lampung
- Proborini, A. dkk. 2018. *Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pasar Murah Bulog Dalam Menjaga Stabilitas Harga Beras di DKI Jakarta*. Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi. p-ISSN 2548-8961. E-ISSN 2548-7175. Volume 4 Nomor 1. 2018
- Pudji, E.A. 2008. *Analisis Preferensi Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Di Kecamatan Mulyoredjo Surabaya Jawa Timur*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor

- Puspitasari, I. Dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kesesuaian Harga Terhadap Peningkatan Penjualan Beras Premium Pada Perum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara Dan Gorontalo ( Studi Kasus Pada Konsumen Wilayah Kota Manado)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vo. 6, No. 2, Tahun 2018
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta (ID). PT. Gramedia Pustaka Utama
- Salsyabilla, M. H. 2010. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Impor Beras Di Indonesia Periode 2000 : 01 – 2009 : 04*. Media Ekonomi. Vol. 18, No. 2, Agustus 2010
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sujianto, dkk. 2012. *Implementasi Program Raskin Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat*. Jurnal Kebijakan Publik. Volume 3. Nomor 2. Oktober 2012, hlm : 59 – 141
- Sri, V. Y. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung. Cv Pustaka Setia
- Suryabrata, S. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. PT. Grafindo Persada
- Takasihaeng, L. R. 2014. *Implementasi Program Beras Untuk Rakyat Miskin (Raskin) Di Desa Barangka Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe*. Jurnal Eksekutif Vol. 1 No. 3 2014



**Lampiran 1. Kuisisioner**

**KUISISIONER PENELITIAN  
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BERAS BULOG  
DI KUTACANE**

**No. Responden :**

Kepada Yth :  
Bapak/Ibu/Saudara/i  
Di

Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rinta Bella

NPM : 1504300114

Jurusan: Agribisnis/Fakultas Pertanian

Instansi: Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara

Bersamaan surat ini saya memohon maaf karena telah mengganggu kesibukan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sebaik-baiknya karena jawaban dari kuisisioner ini akan digunakan sebagai data penelitian skripsi.

Demikian yang saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasama dari Bapak/Ibu/saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatulla wabarakatu.

**Karakteristik Responden**

Beri tanda **silang (X)** pada jawaban yang anda pilih :

Nama : \_\_\_\_\_  
 Alamat : \_\_\_\_\_  
 No. Telp : \_\_\_\_\_  
 Usia : \_\_\_\_\_ tahun  
 Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan  
 Status Pernikahan : ( ) Sudah Menikah ( ) Belum Menikah  
 Jumlah Anggota Keluarga : \_\_\_\_\_ orang  
 Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_  
 ( ) Tidak Bersekolah ( ) SD ( ) SMP ( ) SMU  
 ( ) Diploma ( ) Sarjana ( ) Pasca Sarjana  
 Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
 ( ) Ibu Rumah Tangga ( ) PNS ( ) Pegawai Swasta  
 ( ) Wiraswasta ( ) Mahasiswa/Pelajar ( ) Lainnya  
 Rata-rata pendapatan/bulan : \_\_\_\_\_  
 ( ) <500.000 ( ) 500.000-999.999  
 ( ) 1.000.000-1.500.000 ( ) 1.500.000-1.999.999  
 ( ) 2.500.000-2.999.999 ( ) >3.000.000

Berapa pengeluaran untuk beras/bulan : Rp. \_\_\_\_\_

## **Pencarian Informasi**

### **1. Tekstur**

- a. Apakah beras yang anda akan konsumsi ini memiliki tekstur yang keras ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- b. Apakah beras tersebut sudah menjadi bulir yang bagus ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- c. Apakah tekstur pada berasnya mudah lunak saat akan dikonsumsi ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- d. Apakah beras yang telah di masak memiliki tekstur yang lengket saat akan disajikan ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- e. Apakah beras yang dikonsumsi tersebut dapat dengan mudah dicerna ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju

### **2. Aroma**

- a. Apakah beras tersebut sudah memiliki aroma yang baik ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- b. Apakah aroma dari beras sudah menjamin kepuasan untuk konsumen ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- c. Benarkah beras tersebut saat ini tidak adanya senyawa aromatik ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- d. Apakah setelah disimpan dalam beberapa hari berasnya mengalami perubahan dalam aroma ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- e. Apakah aroma beras ini dengan beras-beras lainnya itu memiliki perbedaan ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju

### **3. Warna**

- a. Apakah warna beras putih bening kurang baik untuk di konsumsi ?

- a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- b. Apakah warna beras putih agak kuning bagus untuk di konsumsi ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- c. Apakah anda setuju dengan kualitas warna pada beras tersebut ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- d. Apakah ada perubahan warna beras apabila terlalu lama disimpan ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- e. Apakah benar beras ini warnanya terlihat lebih buram dari beras yang lainnya ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju

#### **4. Kebersihan**

- a. Apakah menurut anda beras tersebut sudah memiliki kualitas yang layak atau bersih untuk di konsumsi ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- b. Apakah ada sejenis kotoran seperti gabah dan lainnya yang terdapat dalam beras ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- c. Benarkah bahwasanya kebersihan merupakan mutu utama dalam kualitas untuk menjamin konsumen ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- d. Apakah menurut anda apabila beras diletakkan tempat yang layak akan menjamin bersihnya beras ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- e. Apakah pengemasan beras sudah menjamin bersihnya beras tersebut ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju

#### **5. Keutuhan dan keseragaman butir beras**

- a. Apakah butir berasnya memiliki tingkat broken (patah-patah) yang tinggi ?
  - a. Sangat Setuju            b. Cukup Setuju            c. Tidak Setuju
- b. Apakah menurut anda butir-butir beras tersebut sudah layak untuk dikonsumsi ?

- a. Sangat Layak                      b. Cukup Layak                      c. Tidak Layak
- c. Benarkah beras yang akan dikonsumsi memiliki ciri yang terpenca-  
pencar ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju
- d. Apakah ada campuran dalam butir-butir beras tersebut yang terlihat ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju
- e. Apakah berasnya memiliki ciri pulen yang bagus saat akan dikonsumsi  
?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju

#### **6. Daya tahan saat disimpan**

- a. Apakah masih layak di konsumsi beras yang sudah disimpan selama  
beberapa bulan ?
  - a. Sangat Layak                      b. Cukup Layak                      c. Tidak Layak
- b. Apakah kondisi yang lembab membuat daya tahan kualitas beras  
menurun ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju
- c. Apakah menurut penyimpanan yang dilakukan sudah terlaksana dengan  
baik ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju
- d. Apakah benar ada hama yang menyerang beras saat disimpan ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju
- e. Apakah beras yang disimpan memiliki temperatur yang dapat  
membantu stabilkan ketahanan dari beras tersebut ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju

#### **7. Pelayanan saat penyaluran**

- a. Apakah pelayanan saat program raskin sudah terlaksana dengan baik ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju
- b. Apakah menurut anda dalam operasi pasar sudah menggunakan promosi  
yang baik ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju
- c. Apakah sudah efektif dalam bersosialisasi yang dilakukan saat  
penyaluran ?
  - a. Sangat Setuju                      b. Cukup Setuju                      c. Tidak Setuju

- d. Apakah pelayanannya saat penyaluran dilakukan dengan ramah? ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- e. Apakah ada unsur ketertarikan yang terlihat saat penyaluran itu dilakukan ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju

## 8. Harga

- a. Apakah ada perbedaan pada harga beras dalam operasi pasar dengan beras-beras lainnya ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- b. Apakah menurut anda beras yang anda konsumsi saat ini sesuai dengan harga yang ada terima ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- c. Apakah harga beras dapat mengacu masyarakat untuk mengeluarkan uangnya demi beras tersebut ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- d. Apakah menurut dengan dijalankan hal seperti ini dapat membantu kebutuhan pangan bagi masyarakat ?
  - a. Sangat Setuju
  - b. Cukup Setuju
  - c. Tidak Setuju
- e. Apakah anda puas dengan harga beras tersebut ?
  - a. Sangat Puas
  - b. Cukup Puas
  - c. Tidak Puas

**Penilaian atribut-atribut konsumen beras terhadap tingkat KEPENTINGAN (HARAPAN) :**

*Petunjuk pengisian kuisisioner* : Berikut ini akan ditampilkan dalam tabel yang berisi daftar atribut-atribut beras. Anda diminta untuk menilai tingkat kepentingan setiap atribut dengan memberi tanda **silang (X)** pada kolom yang telah disediakan.

No	Atribut Beras	Tingkat Kepentingan				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Biasa	Penting	Sangat Penting
1.	Tekstur					
2.	Aroma					
3.	Warna					
4.	Kebersihan					
5.	Keutuhan & keseragaman butir beras					
6.	Daya tahan saat disimpan					
7.	Pelayanan saat penyaluran					
8.	Harga					

**Penilaian atribut-atribut konsumen beras terhadap tingkat KINERJA :**

*Petunjuk pengisian kuisisioner* : Berikut ini akan ditampilkan dalam tabel yang berisi daftar atribut-atribut beras. Anda diminta untuk menilai tingkat kepentingan setiap atribut dengan memberi tanda **silang (X)** pada kolom yang telah disediakan.

Atribut (1)	Atribut Tingkat Kinerja				
	Sangat Bertekstur	Tidak Bertekstur	Biasa	Bertekstur	Sangat Bertekstur
Tekstur					

Atribut (2)	Atribut Tingkat Kinerja				
	Sangat Tidak Wangi	Tidak Wangi	Biasa	Wangi	Sangat Wangi
Aroma					

Atribut (3)	Atribut Tingkat Kinerja				
	Sangat Tidak Putih	Tidak Putih	Biasa	Putih	Sangat Putih
Warna					

Atribut (4)	Atribut Tingkat Kinerja				
	Sangat Tidak Bersih	Tidak Bersih	Biasa	Bersih	Sangat Bersih

Kebersihan					
------------	--	--	--	--	--

Atribut (5)	Atribut Tingkat Kinerja				
	Sangat tidak baik (Broken >35%) Sangat Tidak Seragam	Tidak Baik (Broken 25%-34%) Tidak Seragam	Biasa (Broken 15%-24%) Biasa	Baik (Broken 5%-14%) Seragam	Sangat Baik (Broken 1%-4%) Sangat Seragam
Keutuhan dan keseragaman butir beras					

Atribut (6)	Atribut Tingkat Kinerja				
	Sangat Tidak Lama	Tidak Lama	Biasa	Lama	Sangat Lama
Daya tahan saat disimpan					

Atribut (7)	Atribut Tingkat Kinerja				
	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Biasa	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Pelayanan saat penyaluran					

Atribut (8)	Atribut Tingkat Kinerja				
	Sangat Mahal	Mahal	Biasa	Murah	Sangat Murah
Harga					

## Lampiran 2. Karakteristik Responden

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Umur (Tahun)</b>	<b>Pendidikan (Tahun)</b>	<b>Jumlah Tanggung (Orang)</b>	<b>Rata-rata pendapatan (Rp/Bulan)</b>
1	Khairul Alpiansyah	32	9	3	500.000
2	Ashari	45	9	4	1.500.000
3	Masudin	48	12	3	500.000
4	Suardi	43	9	5	1.500.000
5	Satarudin	67	6	3	500.000
6	Buruanudin	53	12	2	500.000
7	Indra Deski	40	12	3	500.000
8	Karimin	48	9	3	500.000
9	Haniman	55	12	3	500.000
10	Hasim Sah	43	9	5	1.500.000
11	Sariful Antoni	42	12	6	500.000
12	Salamudin	60	9	6	500.000
13	Ratna Dewi	46	9	5	500.000
14	Sawir Hamdi	34	12	5	500.000
15	Jusmaida	49	12	4	500.000
16	Salamah	38	12	5	1.500.000
17	Hermalina	34	12	4	1.500.000
18	Siti Nurbaya	48	9	4	1.500.000
19	Siti Johri	49	6	5	500.000
20	Hengki	33	9	2	500.000
21	Rasidin	65	6	3	500.000
22	Tahunjanah	40	9	4	1.000.000
23	Saerah	48	6	2	1.000.000
24	Fitriadi	42	9	5	1.500.000
25	Bambang	33	12	5	500.000
26	Jairul Abadi	50	12	5	2.000.000
27	Kamisan Selian	55	12	4	3.000.000
28	Juli	38	12	7	3.000.000
29	Pahutar Sihombing	66	12	2	1.000.000
30	Rospita Br Pasaribu	63	9	2	1.000.000
31	Sahran	45	12	3	1.500.000
32	M. Sibarani	56	12	5	1.500.000
33	Abdul Rapur	40	12	2	3.000.000
34	Rabidah	50	6	3	1.000.000
35	Hj. Sina	65	9	5	2.000.000
36	Ahmad Zaini	24	12	0	2.500.000
37	Ade	26	12	3	2.000.000
38	Ema	45	12	4	2.000.000



39	Hayati	35	12	3	1.500.000
40	Imel	38	12	4	2.500.000
41	Nurul	45	12	6	2.500.000
42	M.Kembar	43	12	5	3.000.000
43	Hendra Efendi	42	12	4	1.500.000
44	linda	22	12	3	2.500.000
45	Khairani	48	12	5	3.000.000
46	Jamila	39	12	6	2.500.000
47	Hendra	32	12	5	3.000.000
48	Ammiah	58	9	5	1.500.000
49	Fika Intani	27	12	3	3.000.000
50	Niar	48	12	5	2.000.000
	<b>Jumlah</b>	<b>2235</b>	<b>516</b>	<b>198</b>	<b>74.500.000</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>44,7</b>	<b>10,56</b>	<b>3,96</b>	<b>1.490.000</b>

**Lampiran 3. Data Skala Likert Bansos Rastra Tingkat Harapan**

Sampel	Tingkat Harapan								Jumlah
	Tekstur	Aroma	Warna	Kebersihan	Keutuhan & Keseragaman Butir Beras	Daya Tahan Saat Disimpan	Pelayanan saat Penyaluran	Harga	
1	5	5	5	5	3	3	4	5	35
2	4	5	5	5	4	5	3	5	36
3	5	4	4	5	5	5	5	5	38
4	5	4	4	4	5	5	5	5	37
5	3	3	3	3	4	4	3	5	28
6	3	3	3	3	3	3	4	5	27
7	5	5	5	5	4	5	4	5	38
8	4	5	4	5	4	5	4	5	36
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	4	4	4	4	4	4	5	33
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	3	3	3	3	3	5	4	5	29
13	3	3	3	3	3	3	4	5	27
14	3	3	3	3	3	4	4	4	27
15	3	3	3	3	3	4	3	4	26
16	3	4	4	4	4	5	4	5	33
17	3	3	3	3	3	4	3	4	26
18	3	3	3	3	3	4	4	4	27
19	3	3	3	3	3	4	3	5	27

20	4	4	4	4	4	4	5	4	33
21	3	5	5	5	5	5	4	5	37
22	5	3	3	4	3	3	3	5	29
23	5	4	4	5	3	4	3	5	33
24	4	5	5	5	5	5	4	5	38
25	4	4	4	4	5	5	4	5	35



	Sig. (2-tailed)	.055	.046	.042	.097	.001	.070		.679	.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A8	Pearson Correlation	.394	.426*	.417*	.482*	.384	.218	.087	1	.506**
	Sig. (2-tailed)	.051	.034	.038	.015	.058	.295	.679		.010
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
JUMLAH	Pearson Correlation	.721**	.921**	.918**	.915**	.834**	.670**	.591**	.506**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.010	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	8

Lampiran 5. Data Skala Likert Bansos Rastra Tingkat Kinerja

Sampel	Tingkat Kinerja								Jumlah
	Tekstur	Aroma	Warna	Kebersihan	Keutuhan dan Keceragaman Butir Beras	Daya Tahan saat Disimpan	Pelayanan saat Penyaluran	Harga	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	25
2	3	3	3	3	3	2	4	3	24
3	3	3	3	3	3	3	4	3	25
4	3	3	2	3	3	2	4	2	22
5	3	3	3	3	3	2	5	2	24
6	3	3	3	3	3	3	4	2	24
7	5	5	5	4	4	5	5	5	38
8	3	3	2	3	3	3	4	4	25
9	3	4	4	3	2	2	4	2	24
10	3	3	3	3	3	3	3	2	23
11	3	3	3	3	3	3	4	3	25
12	3	3	3	3	3	3	4	2	24
13	3	3	3	3	3	3	4	3	25
14	3	4	4	4	3	3	4	3	28
15	3	3	4	4	3	3	5	3	28
16	2	2	2	2	3	2	2	3	18
17	3	3	3	3	3	3	5	3	26
18	3	3	3	3	3	3	5	3	26
19	3	3	3	3	3	3	4	2	24







A7	Pearson Correlation	.234	.260	.502*	.574**	.293	.426*	1	.357	.650**
	Sig. (2-tailed)	.261	.210	.011	.003	.156	.034		.080	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A8	Pearson Correlation	.015	.345	.530**	.408*	.600**	.662**	.357	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.942	.092	.006	.043	.002	.000	.080		.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
JUMLAH	Pearson Correlation	.509**	.687**	.828**	.808**	.655**	.850**	.650**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	8

**Lampiran 7. Data Skala Likert Operasi Pasar Tingkat Harapan**

Sampel	Tingkat Harapan								Jumlah
	Tekstur	Aroma	Warna	Kebersihan	Keutuhan & Keseragaman Butir Beras	Daya Tahan Saat Disimpan	Pelayanan saat Penyaluran	Harga	
1	4	3	3	5	3	4	3	3	28
2	4	3	5	5	3	4	3	5	32
3	5	4	4	5	4	4	5	5	36
4	3	3	4	5	4	3	4	5	31
5	3	2	4	4	3	3	2	4	25
6	5	5	3	4	3	4	5	5	34
7	4	3	4	5	4	3	3	4	30
8	2	3	3	4	4	3	3	2	24
9	3	3	4	3	4	3	4	3	27
10	5	4	3	5	3	4	4	4	32
11	5	4	4	5	4	3	4	5	34
12	3	4	3	4	3	4	5	5	31
13	5	5	4	4	3	3	3	5	32
14	4	4	4	4	4	4	4	5	33
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	5	5	4	4	5	5	5	5	38
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	4	4	4	5	4	4	4	5	34
19	3	3	3	4	3	4	4	5	29

20	5	4	4	5	4	5	5	5	37
21	5	4	4	5	5	4	5	5	37
22	4	5	3	4	4	3	3	5	31
23	5	3	3	4	4	5	4	5	33
24	5	4	4	4	3	5	5	5	35
25	5	4	4	5	4	5	5	5	37

Lampiran 8. Hasil Likert Menggunakan SPSS Operasi Pasar Tingkat Harapan  
**Correlations**

		Correlations								
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	JUMLAH
A1	Pearson Correlation	1	.615**	.245	.376	.220	.565**	.503 <sup>†</sup>	.567**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.001	.239	.064	.290	.003	.010	.003	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A2	Pearson Correlation	.615**	1	.068	.018	.292	.309	.528**	.485 <sup>†</sup>	.686**
	Sig. (2-tailed)	.001		.745	.934	.156	.133	.007	.014	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A3	Pearson Correlation	.245	.068	1	.316	.374	.140	.097	.286	.437 <sup>†</sup>
	Sig. (2-tailed)	.239	.745		.124	.065	.506	.643	.166	.029
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A4	Pearson Correlation	.376	.018	.316	1	.177	.177	.125	.247	.427 <sup>†</sup>
	Sig. (2-tailed)	.064	.934	.124		.398	.398	.550	.233	.033
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A5	Pearson Correlation	.220	.292	.374	.177	1	.208	.370	.104	.504 <sup>†</sup>
	Sig. (2-tailed)	.290	.156	.065	.398		.317	.068	.620	.010
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A6	Pearson Correlation	.565**	.309	.140	.177	.208	1	.684**	.409 <sup>†</sup>	.704**
	Sig. (2-tailed)	.003	.133	.506	.398	.317		.000	.042	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A7	Pearson Correlation	.503 <sup>†</sup>	.528**	.097	.125	.370	.684**	1	.482 <sup>†</sup>	.774**

	Sig. (2-tailed)	.010	.007	.643	.550	.068	.000		.015	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A8	Pearson Correlation	.567**	.485*	.286	.247	.104	.409*	.482*	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.003	.014	.166	.233	.620	.042	.015		.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
JUMLAH	Pearson Correlation	.823**	.686**	.437*	.427*	.504*	.704**	.774**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.029	.033	.010	.000	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	8



**Lampiran 9. Data Skala Likert Operasi Pasar Tingkat Kinerja**

Sampel	Tingkat Kinerja								Jumlah
	Tekstur	Aroma	Warna	Kebersihan	Keutuhan & Keceragaman Butir Beras	Daya Tahan Saat Disimpan	Pelayanan saat Penyaluran	Harga	
1	4	3	3	3	3	3	4	5	28
2	3	3	3	3	3	2	2	3	22
3	3	3	3	2	3	2	4	4	24
4	4	3	3	3	3	3	4	5	28
5	3	3	3	3	3	3	4	4	26
6	3	2	3	2	2	3	4	5	24
7	4	3	3	4	2	2	4	5	27
8	3	3	3	3	3	3	2	3	23
9	3	4	3	3	2	3	3	3	24
10	3	3	3	3	2	2	4	4	24
11	3	3	3	2	3	2	5	5	26
12	3	3	2	3	2	2	5	4	24
13	4	4	3	3	3	3	5	4	29
14	3	3	4	4	3	4	5	5	31
15	4	3	3	4	3	3	4	4	28
16	3	3	3	4	3	4	4	4	28
17	3	3	4	4	4	4	3	4	29
18	4	4	3	4	3	3	4	4	29
19	3	4	4	4	3	4	4	5	31

20	5	3	4	5	5	4	5	5	36
21	4	3	3	5	5	4	5	5	34
22	4	3	4	4	3	3	3	5	29
23	3	3	4	4	4	2	4	5	29
24	4	4	4	5	5	4	5	5	36
25	5	4	4	5	5	4	5	5	37



A7	Pearson Correlation	.393	.169	.062	.278	.333	.235	1	.636**	.594**
	Sig. (2-tailed)	.052	.420	.767	.178	.104	.258		.001	.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
A8	Pearson Correlation	.433*	-.118	.457*	.347	.369	.269	.636**	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.031	.575	.022	.089	.069	.194	.001		.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25
JUMLAH	Pearson Correlation	.718**	.416*	.671**	.847**	.834**	.732**	.594**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.000	.000	.000	.000	.002	.001	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	8



Perum BULOG Subdivre Kutacane  
Jl. Kutacane – Blangkejeren No. 104  
Kutacane, 24666 Indonesia

Telp. (0629) 21057  
Fax. (0629) 522523

subdivre.kutacane@bulog.co.id

## Surat Keterangan

Nomor : B-182/01E03/02/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahrul Ghufran  
Jabatan : Kasi Akuntansi, Manrisk & Kepatuhan (Surat Perintah sebagai Plh. Kepala)  
Unit Kerja : Subdivre Kutacane

Menerangkan bahwa:

Nama : Rinta Bella  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas : Pertanian  
Jurusan : Agribisnis  
Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras BULOG di Kutacane

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Perum BULOG Subdivre Kutacane terhitung mulai tanggal 01 Februari 2019 s/d 04 Februari 2019 dengan Judul Penelitian "**Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras BULOG di Kutacane**".

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
**Syahrul Ghufran**  
Plh. Kepala



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGGARA  
KECAMATAN LAWE BULAN  
DESA LAWE RUTUNG**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : *46/TK/LB* / 2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DJUMALA. BA**  
Jabatan : Kepala Desa Lawe Rutung Kecamatan Lawe Bulan

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **RINTA BELLA**  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara  
Fakultas : Pertanian  
Jurusan : Agribisnis  
Judul : Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog Di Kutacane

Orang tersebut diatas adalah benar – benar telah melaksanakan penelitian di Desa Lawe Rutung Kecamatan Lawe Bulan Kabupaten Aceh Tenggara dengan Judul Penelitian “**Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog Di Kutacane**” dari Tanggal 01 Februari s/d 08 Februari 2019.

Demikian surat keterangan ini kami berikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kutacane, 08 Februari 2019  
Kepala Desa Lawe Rutung,

  
**DJUMALA. BA**