

ANALISIS KEPUASAN KELUARGA PENERIMA MANFAAT PROGRAM KELUARGA HARAPAN (KPM-PKH) TERHADAP PENYALURAN BANTUAN SOSIAL BERAS (BSB) OLEH PERUM BULOG KANTOR CABANG CIANJUR

"ANALYSIS OF SATISFACTION OF BENEFICIARY FAMILIES OF THE FAMILY HOPE PROGRAM (KPM-PKH) ON THE DISTRIBUTION OF BANTUAN SOSIAL BERAS (BSB) BY PERUM BULOG CIANJUR BRANCH OFFICE (CASE STUDY IN CUGENANG DISTRICT, CIANJUR REGENCY)

Maryanti¹, Endah Lisarini², Hanisa Sismaya Lestari³

Universitas Suryakencana, Jl. Pasir Gede Raya Cianjur

Email: hanisasismaya@unsur.ac.id

ABSTRAK

Bantuan sosial beras (BSB) merupakan program bantuan sosial yang diluncurkan Kementerian Sosial bersama Perum BULOG untuk menyalurkan bantuan berupa beras kepada 10 juta Keluarga Penerima Manfaat-Program Keluarga Harapan (KPM-PKH) di seluruh Indonesia, termasuk keluarga petani yang terkena dampak Pandemi Covid-19 selama jangka waktu 3 bulan dimulai bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu beras, jumlah beras, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan KPM-PKH baik secara simultan maupun secara parsial. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner berskala ordinal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh KPM-PKH penerima BSB di Kec. Cugenang Kab. Cianjur, dan sampel penelitian sebanyak 100 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah mutu beras berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH, jumlah beras berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH, ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH, dan mutu beras, jumlah beras, dengan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Bantuan Sosial Beras, KPM-PKH

ABSTRACT

Bantuan Sosial Beras (BSB) is a social assistance program launched by the Ministry of Social Affairs together with Perum BULOG to distribute assistance in the form of rice to 10 million Beneficiary Families of the Family Hope Program (KPM-PKH) throughout Indonesia, including farming families affected by the Covid-19 Pandemic, for a period of 3 months starting from August to October 2020. This study aims to determine the effect of quality of rice, quantity of rice, and timeliness on KPM-PKH satisfaction either simultaneously or partially. The primary data collection method used is by using an ordinal scale questionnaire. The population in this study were all KPM-PKH recipients of BSB in Kec. Cugenang Kab.

Maryanti, Endah, Hanisa

Cianjur, and the research sample was 100 people. The data analysis used is path analysis with the results obtained in this study that the quality of rice has a significant effect on KPM-PKH satisfaction, the quantity of rice has a significant effect on KPM-PKH satisfaction, timeliness has a significant effect on KPM-PKH satisfaction, and the quality of rice, the quantity of rice, with timeliness simultaneously has a significant effect on KPM-PKH satisfaction.

Keywords : Consumer Satisfaction, Rice Social Assistance, KPM-PKH

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada awal bulan Maret 2020, masyarakat Indonesia dikejutkan dengan adanya berita bahwa pemerintah melaporkan kasus pertama covid-19, yang diduga tertular dari orang asing yang berkunjung ke Indonesia. Kasus covid-19 ini sendiri mulai ramai diperbincangkan masyarakat dunia pada awal tahun 2020, tepat setelah adanya laporan dari China kepada *World Health Organization (WHO)*. *China National Health Commission* melaporkan terdapat 44 orang pasien pneumonia berat di suatu wilayah di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China pada hari terakhir di tahun 2019. Dugaan awal hal ini terkait dengan pasar basah yang menjual ikan dan hewan laut lainnya di wilayah kota tersebut (Handayani *et al*, 2020).

Penelitian terus dilakukan untuk mengetahui secara pasti penyebab dari infeksi tersebut. Hingga pada tanggal 10 Januari 2020 penyebabnya mulai teridentifikasi dan didapatkan kode gentiknya yaitu virus corona baru, yang memiliki hubungan dekat dengan virus corona penyebab *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)* yang pernah mewabah di Hongkong pada tahun 2003, sehingga kemudian WHO menamainya sebagai novel corona virus (nCoV-19) dan menyebut penyakitnya dengan covid-19 (Handayani *et al*, 2020).

Coronavirus adalah asam ribonukleat yang terbungkus dan berantai tunggal yang dinamai karena penampakannya seperti korona matahari yang memiliki lonjakan permukaan sepanjang 9-12 nm. Berdasarkan data yang tersedia, tampaknya SARS coronavirus 2 mungkin awalnya berasal dari kelelawar yang mungkin telah ditularkan ke manusia melalui trenggiling atau hewan liar lainnya yang dijual di Pasar Makanan Laut Huanan, sampai kemudian menyebar melalui penularan manusia ke manusia (Zi Yue Zu *et al*, 2020). Kasus ini semakin dianggap perlu perhatian setelah adanya konfirmasi terdapat infeksi pada tenaga yang merawat pasien dengan nCoV-19. Sehingga WHO menyatakan kondisi *global health emergency* pada tanggal 31 Januari 2020.

Tidak berselang lama, WHO terus mendapatkan laporan dari berbagai negara atas ditemukannya kasus pneumonia berat dengan gejala yang sama dari orang-orang dengan riwayat perjalanan dari kota Wuhan dan wilayah China lainnya. Sampai pertengahan tahun 2020, lebih dari 180 negara telah mengkonfirmasi kasus positif dari penyakit covid-19 ini.

Penyakit covid-19 ini dianggap semakin berbahaya. Sehingga banyak negara-negara di dunia menerapkan kebijakan membatasi aktivitas akses keluar-masuk negaranya. Termasuk dalam hal ini dilakukan pembatasan-pembatasan akses yang

Maryanti, Endah, Hanisa

sangat ketat di bandara dan pelabuhan, guna mengurangi risiko penyebaran penyakit covid-19 ini. Bahkan beberapa negara secara masif menolak kedatangan turis ke negaranya.

Tidak berhenti sampai di situ, berbagai upaya juga dilakukan untuk menghentikan atau setidaknya mengurangi risiko penyebaran penyakit yang belum ditemukan obat atau vaksinnya ini. Bukan hanya larangan melakukan perjalanan ke luar negeri. Pembatasan juga dilakukan di dalam negeri. Pemerintah Indonesia, baik pusat maupun daerah beberapa kali menetapkan kebijakan-kebijakan pembatasan kegiatan sosial masyarakat.

Ketika maraknya konfirmasi kasus positif covid-19 di berbagai belahan dunia sebagaimana yang diinformasikan WHO. Masyarakat dihadapkan pada suatu kebijakan yang cukup berat. Kebijakan ini dinamai dengan kebijakan *lock down*, yaitu menutup sama sekali akses keluar-masuk suatu negara. Bahkan termasuk kegiatan di dalam negeri, masyarakat dihimbau untuk tetap di rumah saja dan tidak melakukan aktivitas-aktivitas berkerumun. Termasuk dalam hal ini aktivitas perkantoran, sekolah, pasar, dan aktivitas-aktivitas yang mengundang kerumunan lainnya secara masif ditiadakan.

Virus corona penyebab penyakit covid-19 yang penyebarannya begitu cepat ini benar-benar membuat perekonomian dunia terguncang. Hampir semua sektor sosial-ekonomi terganggu karenanya seperti sektor perdagangan, industri, pariwisata, export-impor, sampai dengan sektor investasi pun terganggu dan mengalami penurunan secara drastis daripada sebelumnya.

Akibatnya banyak ditemui karyawan terutama pada perusahaan manufaktur yang dirumahkan dan/atau diberhentikan dari pekerjaannya (PHK secara besar-besaran). Hal tersebut diambil sebagian besar perusahaan untuk mengantisipasi kerugian yang diakibatkan penghentian kegiatan operasional perusahaannya dalam beberapa waktu selama kebijakan *lock down* dilaksanakan.

Kebijakan *lock down* ini dianggap dapat mengurangi resiko penularan covid-19 secara efektif. Namun setelah beberapa waktu dilaksanakannya kebijakan tersebut, pemerintah menilai bahwa penerapan *lock down* tidak bekerja secara efektif dan justru membuat kehidupan sosial-ekonomi masyarakat menjadi sangat terganggu. Karenanya pemerintah mulai melonggarkan kebijakan dengan menerapkan kebijakan baru yakni Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan PSBB dianggap dapat mengurangi resiko penyebaran penyakit covid-19 dengan tidak serta-merta menghentikan kegiatan ekonomi dalam negeri.

Dalam Kebijakan PSBB, pemerintah menghimbau para pengusaha untuk tidak serta-merta melakukan pemutusan hubungan kerja secara masif begitu saja. Hal ini dilakukan untuk menghindari ketidakstabilan kegiatan perekonomian seperti inflasi, dan menghindari melonjaknya angka pengangguran siklis yang disebabkan oleh banyaknya pengurangan tenaga kerja dikarenakan penurunan produksi perusahaan-perusahaan akibat permintaan yang menurun drastis. Sebagaimana kewajiban pemerintah untuk menjamin warga negara mendapat pekerjaan dan penghidupan yang layak seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat

Maryanti, Endah, Hanisa

(2) “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.

Pemerintah juga berkewajiban untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial. Karenanya pemerintah melalui seluruh jajaran kementerian mendorong masyarakat agar tetap kuat dan mampu bertahan menghadapi kondisi pandemik covid-19 ini. Sudah banyak program yang dilaksanakan pemerintah guna tetap memastikan kesejahteraan masyarakat. Di antaranya dengan mempermudah klaim penundaan pembayaran keuangan bank, penurunan bunga investasi, pemotongan besaran pajak, pendidikan dan pelatihan secara daring, bahkan sampai bantuan langsung kepada masyarakat, salah satunya melalui Kementerian Sosial yang memiliki program Bantuan Sosial Beras (BSB).

Sebagai salah satu perusahaan negara yang memiliki wewenang dalam perberasan dan logistik nasional tentunya sudah menjadi suatu keputusan yang tepat jika Kementerian Sosial melibatkan Perum BULOG dalam program tersebut. Perum BULOG memiliki tiga tugas publik yaitu; pertama melaksanakan kebijakan pembelian gabah/beras dalam negeri dengan ketentuan Harga Pembelian Pemerintah (HPP). Tugas Kedua, menyediakan dan menyalurkan beras bersubsidi bagi kelompok berpendapatan rendah yang diwujudkan dalam pelaksanaan program RASKIN/RASTRA. Sedangkan tugas ketiga, menyediakan dan menyalurkan beras untuk menjaga stabilitas harga beras, menanggulangi keadaan darurat, bencana dan rawan pangan melalui pengelolaan Cadangan Beras Pemerintah (CBP) (Perum BULOG, 2018).

Tugas publik Perum BULOG merupakan amanat dari Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2012 tentang Kebijakan Pengadaan Gabah/Beras dan Penyaluran Beras oleh Pemerintah (Perum BULOG, 2018), yang merupakan pengejawantahan intervensi pemerintah dalam perberasan nasional untuk memperkuat ketahanan pangan.

Menurut kebijakan umum ketahanan pangan 2006-2009, ketahanan pangan terwujud apabila secara umum telah terpenuhi dua aspek sekaligus. Pertama adalah tersedianya pangan yang cukup dan merata untuk seluruh penduduk. Kedua, setiap penduduk mempunyai akses fisik dan ekonomi terhadap pangan untuk memenuhi kecukupan gizi guna menjalani kehidupan yang sehat dan produktif dari hari ke hari (Dewan Ketahanan Pangan,2006)

Salah satu prioritas utama pembangunan ketahanan pangan adalah memberdayakan masyarakat pada tatanan terkecil yaitu rumah tangga agar mereka mampu menanggulangi masalah pangannya secara mandiri serta mewujudkan ketahanan pangan rumah tangganya secara berkelanjutan. Tugas publik daripada Perum BULOG poin ketigalah yang menjadi dasar dan alasan kuat mengapa Perum BULOG layak untuk dilibatkan dalam pelaksanaan program Bantuan Sosial Beras ini.

BSB merupakan program bantuan sosial yang diluncurkan Kementerian Sosial bersama Perum BULOG untuk menyalurkan bantuan berupa beras kepada 10 juta

Maryanti, Endah, Hanisa

Keluarga Penerima Manfaat-Program Keluarga Harapan (KPM-PKH) di seluruh Indonesia, termasuk keluarga petani yang terkena dampak Pandemi Covid-19 selama jangka waktu 3 bulan dimulai bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2020. Bantuan sosial yang disalurkan kepada 10 juta KPM-PKH berisi masing-masing beras kualitas medium sebanyak 15kg per bulan alokasi.

Tabel 1.1 Sebaran Lokasi Perum BULOG

No	Keterangan	Jumlah
1	Divre (Kantor Wilayah)	26
2	Sub Divre (Kantor Cabang)	101
3	Kanlog (Kantor Cabang Pembantu)	30
4	Gudang	568

Sumber: Perum BULOG, 2021

Perum Bulog memiliki 26 lokasi Divre (Kantor Wilayah), 101 lokasi Sub Divre (Kantor Cabang), 30 lokasi Kanlog, dan 458 lokasi gudang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia (Perum BULOG, 2018). Salah satu Kantor Cabang dengan luasan wilayah kerja yang cukup luas adalah Bulog Kantor Cabang Cianjur – Kantor Wilayah Jawa Barat. Kancab Cianjur memiliki enam wilayah kerja, mencakup; Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Sukabumi, Kota Sukabumi, dan Kota Depok.

Dengan jumlah gudang yang berada di lingkungan Kantor Cabang Cianjur sebanyak 4 titik lokasi yaitu Gudang Bojong dan Gudang Bojong Herang di Kabupaten Cianjur, Gudang Pasir Halang di Kabupaten Sukabumi, dan Gudang Dramaga di Kota Bogor serta dengan bantuan mitra transpoter yang telah ditunjuk kantor pusat, diharapkan mampu mewujudkan penyaluran BSB di wilayah kerja Kantor Cabang Cianjur sesuai dengan target dan waktu yang telah ditentukan Perum BULOG Pusat dan Kementerian Sosial.

Program BSB ini merupakan suatu wujud nyata dari pemerintah untuk menjamin kebutuhan pangan masyarakat, meningkatkan ketahanan pangan dan memberikan perlindungan kepada keluarga penerima manfaat yang terkena dampak pandemic covid-19 agar tetap terjaga kesehatannya. Meskipun BSB merupakan program bantuan sosial, tidak lantas menjadikan Perum BULOG lalai dalam pengujian dan pengawasan kualitas beras yang disalurkan. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi harapan Keluarga Penerima Manfaat terhadap beras yang diterimanya melalui bantuan sosial ini, sehingga tercipta kepuasan di antara penerimanya.

Menurut Kotler (2002) dalam Amanah (2010) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Melinda (2014) kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasan senang atau sebaliknya dari

Maryanti, Endah, Hanisa

diri seseorang terhadap perbandingan antara persepsi pribadi dengan kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakannya.

Meskipun kepuasan seringkali dianggap subjektif dan sulit untuk diukur, namun pada prinsipnya kepuasan terhadap suatu produk atau jasa tetap dapat diukur dengan beberapa variabel penilaian. Dimulai dari penentuan siapa yang menjadi konsumen, kemudian dilihat apa saja yang dapat dijadikan variabel pengukuran, seperti tingkat kualitas yang diinginkan, jumlah atau kuantitas barang yang diterima, waktu sampainya bantuan ke tangan penerimanya, dan sebagainya. Kepuasan KPM-PKH terhadap penyaluran BSB oleh Perum BULOG Kantor Cabang Cianjur perlu dianalisis sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan perbaikan Perum BULOG Kantor Cabang Cianjur.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (KPM-PKH) Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras (BSB) Oleh Perum Bulog Kantor Cabang Cianjur (Studi Kasus di Kecamatan Cugenang Kab. Cianjur)”**.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah mutu, jumlah, dan ketepatan waktu secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Penerima Bantuan Sosial Beras.
2. Apakah mutu, jumlah, dan ketepatan waktu secara parsial mempengaruhi kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Penerima Bantuan Sosial Beras.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengkaji pengaruh mutu, jumlah, dan ketepatan waktu secara bersama-sama terhadap kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Penerima Bantuan Sosial Beras
2. Mengkaji pengaruh mutu, jumlah, dan ketepatan waktu secara parsial terhadap kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Penerima Bantuan Sosial Beras.

METODE PENELITIAN

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penerima Keluarga Penerima Manfaat-Program Keluarga Harapan Bantuan Sosial Beras di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur, yang jumlahnya diketahui secara pasti yakni berjumlah 7.195 orang.

2. Sampel

Maryanti, Endah, Hanisa

Salah satu cara untuk memperoleh besaran sampel yakni dengan menggunakan rumus slovin (Priyono, 2016) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dengan ketentuan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan.

Sehingga diperoleh besaran sampel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{7.195}{1+7.195 \times 0,1^2} = 99$$

Dari perhitungan di atas sampel minimal untuk penelitian ini adalah 99 sampel yang akan dibulatkan menjadi 100 sampel.

3. Metode Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan untuk menjawab tujuan penelitian 1 & 2 dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari metode analisis regresi linier berganda (Abdullah, 2015:347). Analisis jalur merupakan suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi linier berganda jika variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung (Noor dalam Abdullah, 2015:347).

HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur validitas (sah atau tidaknya) instrumen penelitian terhadap apa yang akan diteliti. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson* dengan alat bantu SPSS. Setiap butir item pertanyaan dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, begitu pula sebaliknya (Sujarweni, 2014:192). Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat melalui tabel 4.42, tabel 4.43, tabel 4.44, dan tabel 4.45 di bawah ini.

Tabel 4.1 Uji Validitas Mutu Beras (X1)

No Item	r tabel 5% (df 96)	r hitung	Cutt Off	Keterangan
X1.1	0.199	0,596	0,300	Valid
X1.2	0.199	0,601	0,300	Valid
X1.3	0.199	0,601	0,300	Valid
X1.4	0.199	0,616	0,300	Valid
X1.5	0.199	0,637	0,300	Valid
X1.6	0.199	0,614	0,300	Valid
X1.7	0.199	0,775	0,300	Valid
X1.8	0.199	0,767	0,300	Valid
X1.9	0.199	0,699	0,300	Valid
X1.10	0.199	0,615	0,300	Valid

Maryanti, Endah, Hanisa

X1.11	0.199	0,533	0,300	Valid
X1.12	0.199	0,505	0,300	Valid
X1.13	0.199	0,637	0,300	Valid
X1.14	0.199	0,627	0,300	Valid
X1.15	0.199	0,716	0,300	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Tabel 4.2 Uji Validitas Jumlah Beras (X2)

No Item	r tabel 5% (df 96)	r hitung	Cutt Off	Keterangan
X2.1	0.199	0,876	0,300	Valid
X2.2	0.199	0,942	0,300	Valid
X2.3	0.199	0,934	0,300	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Tabel 4.3 Uji Validitas Ketepatan Waktu (X3)

No Item	r tabel 5% (df 96)	r hitung	Cutt Off	Keterangan
X3.1	0.199	0,829	0,300	Valid
X3.2	0.199	0,893	0,300	Valid
X3.3	0.199	0,933	0,300	Valid
X3.4	0.199	0,872	0,300	Valid
X3.5	0.199	0,881	0,300	Valid
X3.6	0.199	0,927	0,300	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan KPM-PKH (Y)

No Item	r tabel 5% (df 96)	r hitung	Cutt Off	Keterangan
Y.1	0.199	0,627	0,300	Valid
Y.3	0.199	0,459	0,300	Valid
Y.4	0.199	0,766	0,300	Valid
Y.5	0.199	0,682	0,300	Valid
Y.6	0.199	0,795	0,300	Valid
Y.7	0.199	0,715	0,300	Valid
Y.8	0.199	0,731	0,300	Valid
Y.9	0.199	0,711	0,300	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Nilai r_{tabel} dicari pada distribusi nilai r_{tabel} statistic yang didasarkan pada nilai derajat bebas (df). Untuk menghitung df, menggunakan rumus $df = n - k - 1$. Maka pada penelitian ini $df = 100 - 3 - 1 = 96$, sehingga didapatkan nilai r_{tabel} untuk n 96 pada tingkat signifikansi 5% adalah 0,199. Kemudian untuk lebih meyakinkan, nilai r_{hitung} dibandingkan dengan nilai *cut off* (nilai r_{kritis}), dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut (Sugiyono dalam Astuti, 2013):

- a. Jika r positif, serta $r \geq 0,30$ maka item pertanyaan tersebut valid

Maryanti, Endah, Hanisa

- b. Jika r tidak positif, serta $r \leq 0,30$ maka item pertanyaan tersebut tidak valid. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa seluruh butir instrumen dari keseluruhan variabel X1, X2, X3, dan Y dinyatakan valid karena r_{hitung} bernilai positif dan lebih besar dari 0,300, sehingga analisis dapat dilanjutkan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan instrumen penelitian, atau sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya (konsisten) jika pengukuran dilakukan secara berulang-ulang. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* pada aplikasi SPSS, dimana dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka instrumen tersebut reliabel (Sujarweni, 2014), dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka instrumen dianggap reliabel atau pertanyaan dalam instrument dianggap layak digunakan, sehingga analisis dapat dilanjutkan. Sebaliknya,
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka instrument dianggap tidak reliabel atau

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

pertanyaan dalam instrument dianggap tidak layak, sehingga analisis tidak dapat dilanjutkan.

Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.45.

Tabel 4.46 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Coefficient</i>	<i>Cutt Off</i>	Keterangan
X1	0,893	0,600	Reliabel
X2	0,906	0,600	Reliabel
X3	0,947	0,600	Reliabel
Y	0,854	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Dari tabel 4.46 di atas dapat dilihat bahwa baik variabel X1, X2, X3, maupun Y memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,600 maka dari itu seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik, yang bertujuan untuk menguji residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan sebagai syarat apakah analisis data dapat dilanjutkan atau tidak (Raharjo, 2017). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan rumus Kolmogorov Smirnov dengan metode pengujian *Exact p value* pada aplikasi SPSS, dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Tabel 4.47 Uji Normalitas

Maryanti, Endah, Hanisa

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.70108019
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.099
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.011 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.226
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil pengujian normalitas di atas, diperoleh nilai *Exact Sig.* sebesar $0,226 > 0,05$ maka dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal, berdasarkan pendekatan *Exact p values*. Berbeda hasilnya *Asym Sig.* yang bernilai $0,011 < 0,05$ (tidak normal) hal ini terjadi karena pendekatan asimtotik tidak cocok dengan data penelitian, sehingga hasil perhitungan normalitas menggunakan pendekatan tersebut tidak signifikan. Maka dari itu, pendekatan yang tepat untuk data penelitian ini adalah dengan *Exact p values* (Mehta dan Patel, 2010) . Dengan demikian analisis dapat dilanjutkan.

4. Uji Hipotesis

Untuk menjawab rumusan masalah maka dilakukan uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan terhadap hipotesis yang telah dirumuskan. Pada penelitian ini uji statistic yang digunakan adalah Uji Simultan (Uji F) dan Uji Parsial (Uji T).

a. Uji Simultan (Uji F)

Untuk menjawab rumusan masalah poin no 1 (satu), yakni apakah mutu, jumlah, dan ketepatan waktu secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Penerima Bantuan Sosial Beras maka dilakukan Uji F. Uji F merupakan bagian dari uji regresi linear, yang dikerjakan melalui aplikasi SPSS. Hasil Uji F dapat dilihat melalui tabel ANOVA dalam kolom signifikansinya, adapun hasil dari uji F pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.48 ANOVA

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	738.836	3	246.279	82.530	.000 ^b
	Residual	286.474	96	2.984		

Maryanti, Endah, Hanisa

Total	1025.310	99		
-------	----------	----	--	--

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hipotesis:

H_1 = Mutu beras, jumlah beras, dan ketepatan waktu pengiriman beras BSB secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH

H_0 = Mutu beras, jumlah beras, dan ketepatan waktu pengiriman beras BSB secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH.

Dasar Pengambilan Keputusan

1. Jika nilai sig < 0,05, atau F hitung > F Tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig > 0,05, atau F Hitung < F Tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.49 Uji F

Signifikansi	F Hitung	F Tabel	Keterangan
0,00	82,530	2,70	Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Keputusan:

1. Karena nilai sig = 0,00 < 0,05, dan
2. Nilai F hitung 82,530 > 2,70 (F tabel), maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
3. Dengan kata lain mutu beras, jumlah beras, dan ketepatan waktu pengiriman beras BSB secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH, atau H_1 diterima H_0 ditolak.

b. Uji Parsial (Uji T)

Untuk menjawab rumusan masalah poin no 2 (dua), yakni apakah mutu, jumlah, dan ketepatan waktu secara parsial mempengaruhi kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Penerima Bantuan Sosial Beras, maka dilakukanlah Uji T. Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji T merupakan bagian dari uji regresi linear, yang dikerjakan melalui aplikasi SPSS. Hasil Uji T dapat dilihat melalui tabel *Coefficients* dalam kolom signifikansinya, adapun hasil dari uji T pada penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 4.50 Coefficient

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
				Sig.

Maryanti, Endah, Hanisa

1	(Constant)	3.632	2.189		1.660	.100
	Total_X1	.183	.030	.344	6.135	.000
	Total_X2	.561	.120	.301	4.670	.000
	Total_X3	.580	.073	.501	7.986	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Hipotesis:

H1

H_1 = Mutu beras BSB secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH.

H_0 = Mutu beras BSB secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH.

H2

H_1 = Jumlah beras BSB secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH.

H_0 = Jumlah beras BSB secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH.

H3

H_1 = Ketepatan waktu penyaluran BSB secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH.

H_0 = Ketepatan waktu penyaluran BSB secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH.

Dasar Pengambilan Keputusan:

1. Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.51 Uji T

Variabel	Signifikansi	T Hitung	T Tabel	Keterangan
X1	0,00	6,135	1,985	Signifikan
X2	0,00	4,670	1,985	Signifikan
X3	0,00	7,986	1,985	Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Keputusan

H1

1. Karena nilai sig = 0,00 < 0,05, dan
2. Nilai T hitung X1 6,135 > 1,985 (T tabel), maka terdapat pengaruh variabel X1 secara parsial terhadap variabel Y.
3. Dengan kata lain mutu beras BSB secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH, atau H_1 diterima H_0 ditolak.

H2

Maryanti, Endah, Hanisa

1. Karena nilai sig = 0,00 < 0,05 , dan
2. Nilai T hitung X2 4,670 > 1,985 (T tabel), maka terdapat pengaruh variabel X2 secara parsial terhadap variabel Y.
3. Dengan kata lain jumlah beras BSB secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH, atau H₁ diterima H₀ ditolak.

H3

1. Karena nilai sig = 0,00 < 0,05 , dan
2. Nilai T hitung X3 7,986 > 1,985 (T tabel), maka terdapat pengaruh variabel X3 secara parsial terhadap variabel Y.
3. Dengan kata lain ketepatan waktu penyaluran BSB secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan KPM-PKH, atau H₁ diterima H₀ ditolak.

5. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) adalah suatu indikator yang menggambarkan banyaknya variasi yang dapat dijelaskan dalam suatu model. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui berapa % (persen) pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Koefisien determinasi (R²) diketahui melalui uji regresi, pada penelitian ini dikerjakan melalui SPSS, dan hasilnya dapat diketahui pada tabel *Model Summary* dalam kolom *Adjusted R Square* (disarankan).

Tabel 4.52 Model Summary

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 ^a	.721	.712	1.727

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

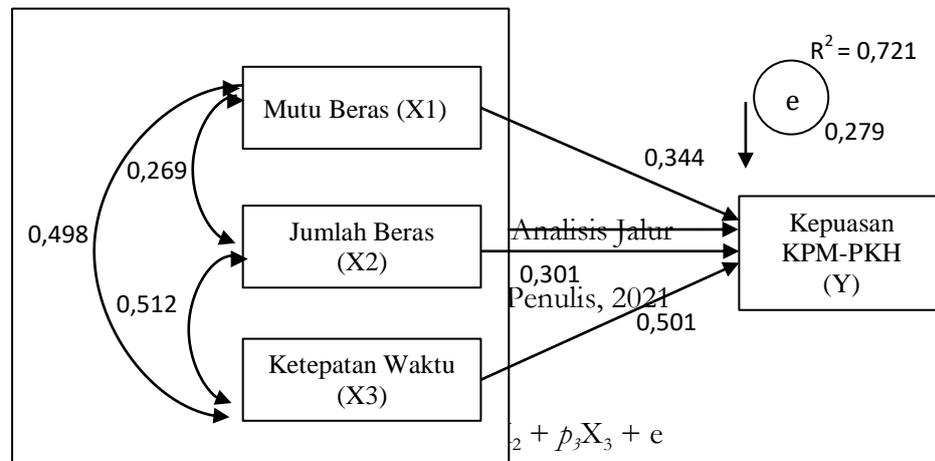
Melalui tabel *model summary* di atas, dapat disimpulkan bahwa banyaknya variasi variabel kepuasan KPM-PKH yang mampu dijelaskan oleh variabel mutu beras, jumlah beras, dan ketepatan waktu adalah sebesar 72,1% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dicantumkan pada penelitian ini. Dengan mengetahui nilai *R Square* dapat diketahui pula nilai error model, yaitu dengan rumus $1 - R^2$, maka nilai error model penelitian ini adalah $1 - 0,721 = 0,279$.

6. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang inheren antar variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variabel indepen exogenous terhadap

Maryanti, Endah, Hanisa

variabel dependen endogenus (Sarwono, 2011). Adapun diagram jalur pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



$$\text{Kepuasan KPM-PKH} = 0,344 + 0,301 + 0,501 + 0,279$$

Pembahasan:

1. Berdasarkan tabel analisis uji t dan uji F beserta diagram jalur, maka diketahui bahwa mutu beras, jumlah beras, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan KPM-PKH baik secara simultan maupun secara parsial.
2. Dalam penelitian ini diketahui bahwa mutu beras, jumlah beras dan ketepatan waktu penyaluran beras (variabel bebas) mempengaruhi Kepuasan KPM-PKH (variabel terikat) dengan banyak variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 71,2%. Dengan demikian responden telah merasa “puas” terhadap penyaluran beras BSB oleh Perum BULOG Kantor Cabang Cianjur, meskipun masih banyak yang perlu diperbaiki, guna terus meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Kondisi Jawaban Responden Variabel Penempatan kerja

Berdasarkan jawaban responden, variabel penempatan kerja diperoleh *rating score* sebesar 3,375 berada di rentang skala 3,40 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

2. Kondisi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan

Berdasarkan jawaban responden, variabel kinerja karyawan diperoleh *rating score* sebesar 3,827 berada di rentang skala 3,40 – 4,19 dengan kriteria baik atau setuju.

3. Pengaruh Penempatan kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penempatan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan persamaan regresi $Y = 9,442 + 0,854X$, nilai korelasi sebesar 0,730 atau memiliki hubungan yang kuat dengan kontribusi pengaruh sebesar 53,3%. Pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel atau (7,846 > 2,002). Dengan demikian

Maryanti, Endah, Hanisa

hipotesis yang diajukan bahwa terdapat berpengaruh signifikan antara penempatan kerja terhadap kinerja karyawan diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (KPM-PKH) Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras (BSB) Oleh Perum BULOG Kantor Cabang Cianjur (Studi Kasus di Kecamatan Cugenang Kab. Cianjur)”, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu beras, jumlah beras, dan ketepatan waktu pengiriman beras BSB secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap kepuasan KPM-PKH di Kecamatan Cugenang Kab, Cianjur. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $82,530 > 2,70$. Nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima H_0 ditolak.
2. Mutu beras secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap kepuasan KPM-PKH di Kecamatan Cugenang Kab, Cianjur. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $6,135 > 1,984$. Nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima H_0 ditolak.
3. Jumlah beras secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap kepuasan KPM-PKH di Kecamatan Cugenang Kab, Cianjur. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $4,670 > 1,984$. Nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima H_0 ditolak.
4. Ketepatan waktu penyaluran BSB secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap kepuasan KPM-PKH di Kecamatan Cugenang Kab, Cianjur. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $7,986 > 1,984$. Nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima H_0 ditolak.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan pada kegiatan tugas akhir (skripsi), maka saran yang dapat diberikan dalam upaya peningkatan pelayanan Perum BULOG Kantor Cabang Cianjur terhadap masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Perum BULOG Kantor Cabang Cianjur diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas beras yang disalurkan kepada masyarakat, terutama pada aspek warna dan bau beras masyarakat semakin merasa puas.
2. Perum BULOG Kantor Cabang Cianjur diharapkan dapat terus mempertahankan pelayanan kepada masyarakat melalui ketepatan jumlah, dan ketepatan penyaluran bantuan kepada masyarakat, agar masyarakat terus merasa puas terhadap pelayanan Perum BULOG sehingga meningkatkan kepercayaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lanjutan dengan variabel-variabel lainnya seperti kemudahan akses, dan *feedback*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Presindo.
- Amanah, D., 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Backry & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal Keuangan & Bisnis. Volume 2 No. 1*, pp. 71-87.
- Astuti, P., 2013. Pengaruh Event Marketing terhadap Keputusan Pembelian Produk Rokok Envio Mild (Survei Pada Konsumen Bisnis Mitra Usaha PT. Djarum di Kab. Bandung). *SKRIPSI Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Dewan Ketahanan Pangan (2006). *Jurnal Gizi dan Pangan*, 2006 1(1): 57-63
- Handayani, D. et al., 2020. Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, pp. 119-129.
- Melinda, N. F. A., 2014. Pengaruh Harga dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Angkringan di Kelurahan Sendangadi, Mlati, Sleman. *Jurnal Manajemen. Vol 4 No. 1*, pp. 1-9.
- Perum BULOG, 2021. *Perum BULOG*. [Online]
Available at: <http://www.bulog.co.id>
- Priyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Raharjo, S., 2017. *Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov dengan SPSS Full Edisi*. s.l.:s.n.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang No 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.
- Zu, Z. Y. et al., 2020. Coronavirus Disease 2019 (Covid-19): A Perspective from China. *Radiology*, pp. E15-E25.

