

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jumlah penduduk miskin di Indonesia pada tahun 2003 tercatat sebanyak 37,3 juta jiwa (17,4) mengalami penurunan sebanyak 1,1 juta jiwa dibanding tahun 2002 yaitu 38,2 juta jiwa (18,2). Walaupun telah mengalami penurunan, jumlah tersebut cukup besar dan masih rentan terhadap gejolak harga terutama pangan, kegagalan panen, atau ketidakstabilan sosial politik.

Dengan persentase penduduk miskin yang cukup besar tersebut, dikeluarkan kebijakan penanggulangan kemiskinan ditempuh melalui strategi yang mencakup dua hal pokok yaitu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi peningkatan pendapatan keluarga miskin, dan meningkatkan efektifitas pelayanan sosial dasar kepada keluarga miskin. Dengan strategi diatas maka pada tahun ini diprioritaskan kepada penanggulangan kemiskinan dengan menyediakan kebutuhan pangan.

Salah satu upaya pemerintah dalam penanggulangan kemiskinan adalah dengan program beras untuk keluarga miskin (raskin) dimana Perum Bulog merupakan penanggungjawab penyediaan dan distribusi beras miskin sampai titik distribusi. Yang diharapkan berdampak secara langsung terhadap peningkatan kesejahteraan dan ketahanan pangan keluarga miskin. Dan secara tidak langsung berdampak pada perbaikan gizi bagi masyarakat yang membutuhkan, peningkatan kesehatan, pendidikan dan produktivitas keluarga

miskin karena tanpa gizi yang cukup maka manusia tidak dapat melakukan segala aktifitas secara maksimal sehingga tidak mendapatkan hasil yang terbaik.

Program beras untuk Keluarga Miskin (raskin) adalah program pemerintah dalam upaya meningkatkan ketahanan pangan dan memberikan perlindungan pada keluarga miskin melalui pendistribusian beras dengan kuantum tertentu sesuai hasil musyawarah Tim Raskin Daerah, minimal 10 kg/KK/bulan dan maksimal 20 kg/KK/bulan dengan harga Rp. 1.000 per kg netto di titik distribusi.

Titik distribusi adalah tempat di Desa/kelurahan yang dapat dijangkau keluarga sasaran penerima manfaat atau jika lokasi desa sulit dijangkau dapat ditentukan ditempat lain yang disepakati secara tertulis antar Pemda dengan Divre/Sub Divre/ Kanlog sebagai tempat penyerahan beras oleh satgas Raskin kepada pelaksana distribusi. Pelaksananya merupakan aparat Desa/kelurahan yang dibantu oleh warga masyarakat setempat seperti kader KB, tim Penggerak PKK atau unsur masyarakat lain dan ditunjuk oleh Kepala Desa/Lurah.

Keluarga sasaran penerima manfaat Raskin adalah Keluarga Miskin di Desa/kelurahan yang berhak menerima Raskin, sebagai hasil seleksi berdasarkan musyawarah Desa/Kelurahan menggunakan referensi dasar data BKKBN (Keluarga Prasejahtera Alasan Ekonomi dan Keluarga Sejahtera I Alasan Ekonomi), ditetapkan oleh Kepala Desa/Kelurahan dan disahkan oleh Camat setempat.

Berdasarkan Surat Permintaan Alokasi (SPA), Kadivreg / Kasubdivreg / Kakanlog menerbitkan SPPB /DO beras untuk masing-masing kecamatan/kelurahan/Desa kepada Satgas Raskin. SPA yang tidak dapat dilayani sebagian atau seluruhnya dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan, maka pagunya dapat direlokasikan ke daerah lain dengan menerbitkan SPA baru yang menunjuk pada SPA yang tidak dilayani. Berdasarkan Do tersebut, Satgas raskin mengambil beras di gudang Bulog, mengangkut dan menyerahkan beras kepada pelaksana Distribusi di Titik Distribusi.

Dalam kondisi tersebut, hal yang harus diprioritaskan oleh pemerintah adalah kepuasan keluarga miskin agar mendapatkan jatah raskin sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui kebijakan yang telah ditetapkan sehingga keluarga tersebut dapat bertahan untuk memenuhi sebagian kebutuhan pangannya dengan jumlah dan harga tertentu dalam rangka meningkatkan ketahanan pangan rumah tangga, maka pemasaran program beras miskin harus dilaksanakan sesuai dengan jatah masing-masing daerah sehingga raskin tersebut dapat sampai ketangan para keluarga miskin yang telah ditentukan.

Pada dasarnya pengertian Kepuasan atau Ketidakpuasan konsumen merupakan Perbedaan antara Harapan dan Kinerja yang dirasakan. Jadi pengertian Kepuasan konsumen berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan konsumen, namun pada prinsipnya kepuasan konsumen dapat diukur.

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi konsumen kemudian dilihat dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Maksudnya apakah instansi yang terkait sudah memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen tersebut, kalau kinerja dinilai bagus berarti dapat memuaskan konsumen. Untuk pemilihan dan penggunaan instrumen pengukuran harus mencerminkan masalah yang diselidiki.

Dari hal ini Perum Bulog harus dapat memasarkan program beras miskin tersebut kepada penerima manfaat dengan Kualitas Beras, Ketepatan Jumlah Timbangan, Tepat Waktu yang telah ditentukan, Tepat Sasaran, Tepat Harga sehingga Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan pemasaran yang tepat tersebut, dimana permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini dikarenakan banyaknya pengaduan masyarakat tentang kualitas beras dan timbangan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penyaluran Beras Miskin (Raskin) Oleh Perum Bulog di Desa Kalongan Maguwoharjo, Yogyakarta”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang masalah yang telah disampaikan secara ringkas diatas, berikut ini disampaikan rumusan masalahnya:

1. “Bagaimana harapan konsumen terhadap beras miskin tersebut?”.

2. “Bagaimana kinerja beras miskin dari Perum Bulog agar perencanaan yang telah dibuat sama dengan realisasi dilapangan sehingga tidak terjadi penyimpangan yang signifikan?”.
3. “Seberapa besar kepuasan konsumen terhadap raskin tersebut?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih spesifik peneliti membatasi masalah untuk lebih memfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Konsumen adalah penerima manfaat beras miskin di Desa Kalongan Maguwoharjo Yogyakarta.
2. Kepuasan konsumen dimana para konsumen mendapatkan kualitas beras yang bagus dan ketepatan jumlah timbangan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan dan segala variabelnya dapat terpenuhi sesuai dengan yang diinginkan konsumen sehingga harapan tersebut tercapai.
3. Variabel yang digunakan :
 1. Kualitas Beras.
 2. Ketepatan Jumlah Timbangan.
 3. Tepat waktu.
 4. Harga.
 5. Tepat sasaran.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui Harapan konsumen terhadap beras miskin agar sesuai dengan yang diharapkan konsumen, dimana bila harapan yang dicapai dianggap baik maka konsumen akan merasa puas.
2. Mengetahui kinerja beras miskin dari perum bulog agar perencanaan yang telah dibuat sama dengan realisasi dilapangan sehingga tidak terjadi penyimpangan yang signifikan. Dari kinerja yang baik berarti memuaskan konsumen dan keinginan konsumen tercapai.
3. Para konsumen mendapatkan kepuasan dari yang ditawarkan oleh pemerintah melalui beras miskin sehingga para konsumen mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapannya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat:

1. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan dalam pengolahan keputusan pemasaran khususnya dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah dan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian.
3. Bagi Pihak Lain, yang diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.