

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada bab lima ini merupakan rangkuman dan gambaran secara keseluruhan dari hasil penelitian Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penyaluran Beras Miskin (Raskin) oleh Perum Bulog di Desa Kalongan Maguwoharjo, Yogyakarta yang telah dilakukan, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen Beras Miskin (Raskin) di Desa Kalongan Maguwoharjo, Yogyakarta sebagian besar respondennya adalah pria, berusia lebih dari 40 tahun, bekerja sebagai buruh, dan berpendapatan antara Rp. 250.000-275000 per bulan.
2. Tingkat harapan dan kinerja bila dilihat secara keseluruhan dari kelima variabel yaitu Kualitas Beras, Ketepatan Jumlah Timbangan, Tepat Waktu, Harga dan Tepat Sasaran, maka masih terdapat gap antara harapan dan kinerja. Adapun rata-rata gap per variabel sebagai berikut: variabel Kualitas Beras rata-rata harapannya sebesar 4,95 dan rata-rata kinerjanya sebesar 4,18 sehingga rata-rata gap sebesar 0,77 karena harapan lebih besar dari kinerjanya, variabel Ketepatan Jumlah Timbangan rata-rata harapannya sebesar 4,96 dan rata-rata kinerjanya sebesar 4,59 sehingga rata-rata gap 0,37 karena harapan lebih besar dari kinerjanya, variabel Tepat Waktu rata-rata harapannya sebesar 4,94 dan rata-rata kinerjanya sebesar 4,69 sehingga rata-rata gap 0,25 karena harapan lebih besar dari

kinerjanya, variabel Harga rata-rata harapannya sebesar 4,91 dan rata-rata kinerjanya sebesar 4,53 sehingga rata-rata gap 0,38 karena harapan lebih besar dari kinerjanya, dan variabel Tepat Sasaran rata-rata harapannya sebesar 4,87 dan rata-rata kinerjanya sebesar 4,81 sehingga rata-rata gap 0,06 karena harapan lebih besar dari kinerjanya.

Dari kelima variabel tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki gap paling tinggi adalah variabel Kualitas Beras yang kemudian disusul oleh variabel Harga, Ketepatan Jumlah Timbangan, Tepat Waktu, dan yang terakhir variabel Tepat sasaran, sehingga bila dilihat per variabel maka variabel Kualitas Beras merupakan variabel yang sangat penting menurut konsumen Beras Miskin (raskin) tetapi kinerja yang diberikan oleh Perum Bulog belum sepenuhnya dapat dirasakan oleh konsumen. Sementara variabel yang memiliki gap yang paling rendah adalah variabel Tepat Sasaran, hal ini menunjukkan bahwa variabel Tepat Sasaran dapat dijadikan prioritas terakhir setelah variabel-variabel yang lainnya dilakukan perbaikan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan dan kinerja dari Program Beras Miskin tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Beras Miskin di Desa Kalongan Maguwoharjo, Yogyakarta masih kurang puas dengan kinerja yang diberikan oleh Perum Bulog.

3. Pada analisis Diagram Kartesius untuk Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Beras Miskin (raskin) dan faktor-faktor yang berada dalam kuadran A ini adalah faktor beras

beras bebas hama dan penyakit yang hidup, faktor beras tidak bau apek, asam, dan bau-bau asing lainnya, faktor beras bebas sari dedak dan katul, faktor beras bebas dari bahan kimia yang membahayakan, faktor tidak adanya kebocoran pada karung beras, dan faktor harga beras sesuai dengan ketentuan Rp.1000/Kg netto. Faktor-faktor tersebut penanganannya perlu diprioritaskan oleh Perum Bulog, karena keberadaan faktor-faktor tersebut dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan kinerjanya belum memuaskan konsumen.

Pada Diagram Kartesius untuk Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Program Beras Miskin (raskin) yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya kinerja Perum Bulog telah sesuai dengan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen. Faktor –faktor yang berada di kuadran ini adalah faktor jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10Kg/KK/bulan, faktor ketepatan waktu pengiriman/penyerahan beras kelokasi dan faktor ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen.

Posisi Kuadran D menunjukkan dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Program Beras Miskin (raskin) dinilai berlebihan dalam kinerjanya, hal ini disebabkan karena konsumen menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik oleh Perum Bulog. Faktor-faktor yang berada di kuadran ini adalah faktor harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan

konsumen, faktor tidak dipungut biaya tambahan, faktor raskin diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam daftar penerima manfaat raskin tersebut, faktor jumlah penerima raskin telah ditentukan dan sesuai dengan rapat dan musyawarah didesa setempat, dan faktor penerima raskin merupakan keluarga yang miskin dan berhak menerima raskin tersebut.

4. Pada analisis hasil uji beda dua mean menunjukkan bahwa variabel Kualitas Beras, Ketepatan Jumlah timbangan, dan Tepat Waktu hasil uji beda dua mean antara harapan dan kinerja pada masing-masing faktor terdapat perbedaan yang signifikan karena nilai probabilitas lebih kecil dari nilai alphanya yaitu 0,05, sedangkan pada variable harga terdapat satu faktor yang hasil uji beda dua mean yaitu faktor harga beras sesuai dengan ketentuan Rp. 1000/Kg netto menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan karena nilai probabilitas lebih kecil dari nilai alphanya, dan dua faktor yaitu faktor harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen dan faktor tidak dipungut biaya tambahan menunjukan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerjanya , Karena nilai probabilitas lebih besar dari alphanya yaitu 0,05 tetapi pada kedua faktor tersebut masih terdapat gap yang sangat kecil sebesar 0,19 dan 0,18 dan gap tersebut tidak mempengaruhi perbedaan hasil uji beda dua mean antara mean harapan dan mean kinerja. Sementara pada variabel Tepat sasaran hasil uji beda dua mean antara harapan dan kinerja tidak terdapat perbedaan yang signifikan karena nilai probabilitas lebih besar

dari nilai alphanya yaitu 0,05, tetapi pada variabel ini masih terdapat gap yang sangat kecil sebesar 0,06 sehingga tidak mempengaruhi perbedaan hasil uji beda dua mean antara mean harapan dan mean kinerja

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan dan kesimpulan diatas maka peneliti berusaha berusaha untuk mencoba memberikan saran yang kiranya dapat dijadikan kebijakan untuk pengambilan keputusan antara lain sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pada setiap variabel terdapat gap maka Perum Bulog harus memperbaiki dan berbenah diri agar kelima variabel dapat lebih baik dan memenuhi harapan konsumen. Perbaikan diutamakan pada variabel kualitas beras karena beras merupakan kebutuhan sehari-hari yang dapat mempengaruhi gizi pada keluarga konsumen. Kemudian variabel harga, ketepatan jumlah timbangan, dan tepat waktu. Pada variabel tepat sasaran gap yang terjadi memang kecil tapi bukan berarti Perum Bulog tidak memperbaiki, lebih baik lagi bila diperbaiki tetapi variabel yang gap paling tinggi terlebih dahulu yang harus diperbaiki baru ke yang gap lebih kecil.
2. Perum Bulog hendaknya terjun langsung kelapang dan melihat langsung pembagian jatah beras agar dapat mengetahui langsung kekurangan yang terjadi dari kelima variabel tersebut, sehingga dapat mengetahui kualitas beras yang diterima konsumen sudah sesuai dengan ketentuan, ketepatan

jumlah timbangan yang benar dan tidak terjadi kebocoran yang dapat menimbulkan berkurangnya jumlah timbangan tersebut dan meneliti penyebab terjadinya kekurangan yang dimaksud, ketepatan waktu pengiriman juga harus diperhatikan bila terjadi keterlambatan pengiriman berarti konsumen merasa kecewa karena tidak tepat waktu menerima berasnya sehingga para penerima manfaat program beras miskin waktunya tersita yang dapat berakibat pendapatan harian berkurang, harga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan beras yang diberikan harus tepat pada sasaran konsumen yang membutuhkan.

Maksud dari tepat sasaran hendaknya diadakan pendataan ulang terhadap masyarakat setempat sehingga masyarakat yang semula miskin kehidupannya menjadi lebih baik atau pendapatannya bertambah lebih baik menjadi keluarga diatas miskin tidak mendapat jatah beras karena dianggap sudah mampu mencukupi kehidupan sehari-hari tanpa jatah beras dari program beras miskin.