ANALISIS KENDALA ADMINISTRASI PEMASARAN DAN PENJUALAN PUPUK BERSUBSIDI DI PT PUPUK KUJANG

Tugas Akhir Magang

Disusun Oleh:

Nama	: Muthiara Dian Anggraeni Wibowo
Nomor Mahasiswa	: 22311207
Program Studi	: Manajemen
Dosen Pembimbing	: Binarin Tirto Andika, S.E., M.Sc.

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2026

ANALISIS KENDALA ADMINISTRASI PEMASARAN DAN PENJUALAN PUPUK BERSUBSIDI DI PT PUPUK KUJANG

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Nama	: Muthiara Dian Anggraeni Wibowo
Nomor Mahasiswa	: 22311207
Program Studi	: Manajemen
Dosen Pembimbing	: Binarin Tirto Andika, S.E., M.Sc
Konsentrasi	:Pemasaran

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang sedang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku."

Yogyakarta, 20 Februari 2026



Muthiara Dian Anggraeni Wibowo

22311207

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Analisis Kendala Administrasi Pemasaran dan Penjualan Pupuk Bersubsidi di PT Pupuk Kujang

Diajukan Oleh:

Nama	: Muthiara Dian Anggraeni Wibowo
NIM	: 22311207
Program Studi	: Manajemen S1
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

Yogyakarta, 14 Februari 2026
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing



Binarin Tirto Andika, S.E., M.Sc.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

ANALISIS KENDALA ADMINISTRASI PEMASARAN DAN PENJUALAN PUPUK BERSUBSIDI DI PT PUPUK KUJANG

Disusun oleh : Muthiara Dian Anggraeni Wibowo

Nomor Mahasiswa : 22311207

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus
hari ini, tanggal: Senin 02 Maret 2026

Pembimbing TA : Binarin Tirto Andika, S.E., M.Sc.
Penguji : Hanifa Nur Fadhilla S.E., M.B.A.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala administrasi dalam proses pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi di PT Pupuk Kujang. Fokus penelitian diarahkan pada identifikasi kendala administrasi serta dampaknya terhadap kelancaran distribusi pupuk bersubsidi di tingkat pengecer. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap informan yang terlibat langsung dalam kegiatan administrasi dan penyaluran pupuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama meliputi tiga faktor, yaitu faktor teknis sistem, prosedur operasional, dan tenaga kerja. Pada faktor teknis sistem, ditemukan ketidaksesuaian data dan sistem yang belum terintegrasi secara optimal. Pada faktor prosedur operasional, terdapat kerumitan alur administrasi serta pencatatan ganda yang meningkatkan beban kerja. Sementara itu, pada faktor tenaga kerja, pengecer tidak memperoleh pelatihan administrasi secara memadai sehingga pelaporan sering diserahkan kepada pihak lain. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan pelaporan dan berpotensi memengaruhi ketepatan distribusi pupuk. Penelitian ini menyarankan penyederhanaan prosedur, peningkatan integrasi sistem, serta pelatihan bagi pengecer. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan mixed methods untuk mengukur hubungan antara kendala administrasi, efisiensi distribusi, dan tingkat kepuasan petani.

Kata kunci: Distribusi Pupuk Bersubsidi, Sistem Digital, Administrasi Pengecer, Kapasitas SDM, Efisiensi Distribusi

ABSTRACT

This study aims to analyze administrative constraints in the marketing and sales process of subsidized fertilizers at PT Pupuk Kujang. The research focuses on identifying administrative constraints and examining their impact on the effectiveness of subsidized fertilizer distribution at the operational level. This study employs a qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving informants directly engaged in administrative and distribution activities. The findings reveal that the main constraints are categorized into three factors: technical system factors, operational procedures, and human resources. In terms of technical system factors, data discrepancies and the lack of system integration were identified. Regarding operational procedures, complex administrative workflows and duplicate record-keeping increased workload. In the human resource factor, retailers did not receive adequate administrative training, resulting in reporting tasks being delegated to third parties. These conditions led to reporting delays and potentially affected the accuracy of fertilizer distribution. The study recommends simplifying administrative procedures, improving system integration, and providing training for retailers. Future research is suggested to apply a mixed methods approach to measure the relationship between administrative constraints, distribution efficiency, and farmers' satisfaction levels.

Keywords*: Subsidized Fertilizer Distribution, Digital System, Retailer Administration, Data Integration, Distribution Efficiency*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Magang yang berjudul "Analisis Kendala Administrasi Pemasaran dan Penjualan Pupuk Bersubsidi di PT Pupuk Kujang". Penyusunan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kelancaran, dan kemudahan yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Papah Agus Wibowo dan Mamah Baniyati, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Terimakasih atas segala motivasi, nasihat, dan kepercayaan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan tugas akhir ini dengan baik. Dukungan moril maupun material yang diberikan menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menghadapi setiap proses dan tantangan selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Adik-adik tersayang, Alfito Brillyan Wibowo dan Khairu Rabbani Wibowo, yang selalu menjadi sumber semangat dan kebahagiaan bagi penulis Terima kasih atas semangat yang kalian berikan, sehingga penulis dapat terus termotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Binarin Tirto Andika, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan arahan, masukan, dan panduan yang sangat berarti, sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

5. Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis. Terima kasih banyak kepada seluruh jajaran dosen maupun *staff* yang telah membimbing penulis hingga saat ini.
6. Pihak manajemen PT Pupuk Kujang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang serta memperoleh pengalaman dan data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak Dedy Arif Yanuar, selaku supervisor selama kegiatan magang, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta pengalaman berharga kepada penulis selama menjalani kegiatan magang.
8. Seluruh staf Divisi Administrasi Pemasaran PT Pupuk Kujang, yang telah menerima penulis dengan baik, memberikan arahan, serta berbagi ilmu dan pengalaman mengenai dunia kerja.
9. Bapak Mulyadi, Bapak Ari, Bapak Sigit, Ibu Neng, dan Ibu Uni, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat membantu penulis dalam proses pengumpulan data sebagai informan dalam penelitian ini.
10. Azzahrah Ihza dan Dhifa Alivia, yang telah menjadi teman seperjuangan dan berbagi proses dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, serta dukungan yang diberikan kepada penulis, baik dalam bentuk diskusi, berbagi pengalaman, maupun saling menguatkan selama menghadapi berbagai tantangan dalam proses penyusunan. Kehadiran kalian memberikan motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus berproses dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik mungkin. Terima kasih atas setiap momen kebersamaan, kerja sama, dan semangat yang telah dilalui bersama.
11. Teman tercinta saya, Dian, Levi, Rifka, dan Nabila, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan yang berarti bagi penulis. Terima kasih atas setiap momen, tawa, dan perhatian yang telah diberikan, serta kehadiran kalian yang selalu menjadi tempat berbagi cerita selama

perjalanan penulis hingga menyelesaikan tugas akhir ini. Dukungan dan kebersamaan yang kalian berikan menjadi salah satu hal yang membuat proses ini terasa lebih ringan dan bermakna. Juga kepada Ozora, Royhan, Tina dan Fiolla yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis sejak awal masa perkuliahan hingga saat ini. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan persahabatan yang tetap terjaga hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Kepada seseorang yang tak sengaja bertemu yaitu Hasysyal Mahhar, terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, materi, maupun waktu kepada penulis. Sudah selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Banyak pihak yang tak mampu penulis sebutkan satu persatu, namun setiap jejak kebaikan, uluran tangan, dan doa tulus yang hadir di sepanjang proses ini adalah bagian penting yang tak tergantikan. Terimakasih atas tawa, nasihat, dan bahu yang menguatkan dalam setiap proses yang penuh tantangan.
14. Kepada diri saya sendiri, Muthiara Dian Anggraeni Wibowo, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga sampai pada titik ini. Terima kasih telah melewati setiap proses, tantangan, keraguan, dan kelelahan dengan penuh kesabaran dan kekuatan. Terima kasih karena tetap melangkah meskipun tidak selalu mudah, dan tetap percaya bahwa semua usaha yang dilakukan akan membawa pada tujuan yang diharapkan. Perjalanan ini bukanlah hal yang sederhana, namun diri ini mampu melewatinya dengan penuh keteguhan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah baik berikutnya dan pengingat bahwa diri ini mampu menghadapi setiap proses yang ada di masa depan.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ii
BERITA ACARA TUGAS AKHIR iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
BAB I PENDAHULUAN 11
1.1 Profil Perusahaan 11
1.2 Latar Belakang 15
1.3 Rumusan Masalah 18
1.4 Tujuan Penelitian 19
1.5 Implikasi Kontribusi 19
BAB II KAJIAN LITERATUR 21
2.1 Landasan Teori 21
BAB III METODOLOGI 35
3.1 Pendekatan Penelitian 36
3.2 Unit Analisis 36
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 37
3.4 Uji Validitas dan Realibilitas 38
3. Teknik Analisis Data 39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 40
4.1 Deskripsi Data 40
4.1.1 Deskripsi responden 40

4.1.2 Konteks Pengumpulan Data 40
4.1.3 Ringkasan Temuan Awal 41
4.2 Analisis Data 42
4.2.1 Pengkodean Data 42
4.2.2 Identifikasi Tema 42
4.2.3 Analisis Tematik 44
4.3 Pembahasan Hasil 46
4.3.1 Kontekstualisasi Temuan 46
4.3.2 Hubungan dengan Literatur 47
BAB V 51
KESIMPULAN DAN SARAN 51
5.1 Kesimpulan 51
5.1.1 Ringkasan Temuan Utama 51
5.1.2 Jawaban atas Pertanyaan Penelitian 51
5.1.3 Kontribusi Penelitian 52
5.2 Saran 52
5.2.1 Rekomendasi Praktis 52
5.2.2 Implikasi Manajerial 53
5.2.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya 53
DAFTAR PUSTAKA 54
LAMPIRAN 61

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

Sejarah Perusahaan:

PT Pupuk Kujang didirikan pada tanggal 9 Juni 1975, dengan dana awal senilai US$ 260 juta. Dana tersebut merupakan pinjaman dari pemerintah Iran sebesar US$ 200 juta, dan Penyertaan Modal Pemerintah (PMP) Indonesia sebesar US$ 60 juta. Seluruh pinjaman tersebut telah lunas pada tahun 1989 (PT Pupuk Kujang, 2025). Pembangunan pabrik pertama di PT Pupuk Kujang (A1) ini berkapasitas produksi 570.000 ton/tahun urea dan 330.000 ton/tahun amoniak. Pabrik Kujang A1 ini berhasil dibangun selama 36 bulan dan diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Soeharto pada tanggal 12 Desember 1978 (Library, 2013).

Dengan berjalannya waktu, PT Pupuk kujang memutuskan untuk melakukan penggantian reaktor urea pada tahun 2001 dan menambah pabrik 1B dengan kapasitas produksi 570.000 ton/tahun urea dan 330.000 ton/tahun amonia. Pabrik Kujang 1B pembangunannya yaitu dalam waktu 36 bulan, dimulai tanggal 1 Oktober 2003 sampai dengan 6 September 2005 dengan ditandai oleh *Ground Breaking* oleh Presiden Republik Indonesia Megawati Soekarno Putri. Selain dari *equity* yang dimiliki oleh PT Pupuk Kujang, pendanaan proyek ini diperoleh dari pinjaman *Japan Bank for International Cooperation* (JBIC) sebesar JPY 27.048.700.000. Peresmian Pabrik Kujang 1B dilakukan oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 3 April 2006 (PT Pupuk Kujang, 2025).

PT Pupuk Kujang melakukan *Kredit Refinancing* pada tanggal 4 Januari 2011. *Kredit Refinancing* yang PT Kujang gunakan ini untuk menghindari fluktuasi utang luar negeri atas mata uang asing yang meminjam dari JBIC. dengan itu, perusahaan memutuskan untuk meminjam uang kepada 4 bank nasional yaitu Bank BRI, BNI, Mandiri, dan BCA sebesar Rp 1,9 triliun. PT Pupuk kujang berencana membayar 4 perbankan nasional dalam waktu 8 tahun mulai 2012 hingga 2019

(Mediatama, 2012).

Dengan berjalannya waktu, pemerintah memberikan subsidi karena mengingat biaya pada produksi urea masih lebih tinggi dari Harga Eceran Tertinggi (HET), maka melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 122/KMK.02/2006 tanggal 7 Desember 2006, Pada tahun anggaran tersebut, metode perhitungan dan pembayaran subsidi pupuk mengalami perubahan, dari pola subsidi gas ke subsidi harga. Dalam skema subsidi harga ini, nilai subsidi yang diberikan pemerintah kepada industri pupuk mencakup semua biaya produksi termasuk harga bahan baku utama seperti gas alam, ditambah margin sebesar 10% serta biaya distribusi, lalu dikurangi dengan Harga Eceran Tertinggi (HET)

Sesuai Peraturan Menteri Perdagangan No. 17/MDAG/PER/6/2011, tentang pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi, dan Surat Direktur Utama PT Pupuk Sriwidjaja (Persero) No. U-909/A00000.UM/2011 tanggal 11 Agustus 2011 bahwa terhitung mulai tanggal 1 September 2011, seluruh Provinsi Jawa Barat menjadi daerah tanggung jawab PT Pupuk Kujang.

Visi dan Misi:

- **Visi**

  " Pemain Regional Dalam Agrosolusi dan Turunan Bahan Kimia "

- **Misi**
  - Menyediakan produk dan layanan solusi pertanian yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi untuk mendukung swasembada pangan nasional.
  - Menghasilkan produk turunan bahan Kimia yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi untuk mendukung industri Kimia Nasional.
  - Menjalankan usaha dengan mengutamakan keselamatan lingkungan kerja, keberlanjutan lingkungan, dan tanggung jawab sosial dengan memastikan tata kelola perusahaan secara baik melalui manajemen risiko yang efektif.

- Membangun budaya berkinerja unggul dan inovatif melalui sumber daya manusia yang profesional dan teknologi maju demi mencapai kepuasan pelanggan dan kelangsungan perusahaan.

Gambaran Umum dan Strategi Perusahaan:

Sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Pupuk Kujang mengadopsi nilai inti AKHLAK yang meliputi Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman dalam menjalankan seluruh aktivitas operasional perusahaan, baik dalam kegiatan produksi, pemasaran, maupun distribusi pupuk bersubsidi. Penerapan nilai Amanah tercermin dalam komitmen perusahaan untuk menyalurkan pupuk bersubsidi secara tepat sasaran dan sesuai dengan ketentuan pemerintah. Nilai Kompeten diwujudkan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Sementara itu, nilai Adaptif dan Kolaboratif menjadi landasan perusahaan dalam menghadapi transformasi digital dan dinamika kebijakan di sektor pertanian.

Strategi bisnis perusahaan berfokus pada peningkatan efisiensi produksi, optimalisasi kapasitas pabrik, serta penguatan sistem distribusi pupuk bersubsidi dan non-subsidi (PT Pupuk Kujang, 2025). Perusahaan juga mendorong integrasi sistem digital guna meningkatkan akurasi data dan efektivitas administrasi. Upaya tersebut dilakukan untuk menjaga daya saing di industri pupuk nasional yang semakin kompetitif. Dalam industri ini, perusahaan menghadapi persaingan dari produsen pupuk lain yang berada di bawah *holding* PT Pupuk Indonesia (Persero) maupun produsen pupuk swasta. Persaingan tersebut terutama terlihat pada segmen pupuk non-subsidi yang lebih terbuka terhadap mekanisme pasar.

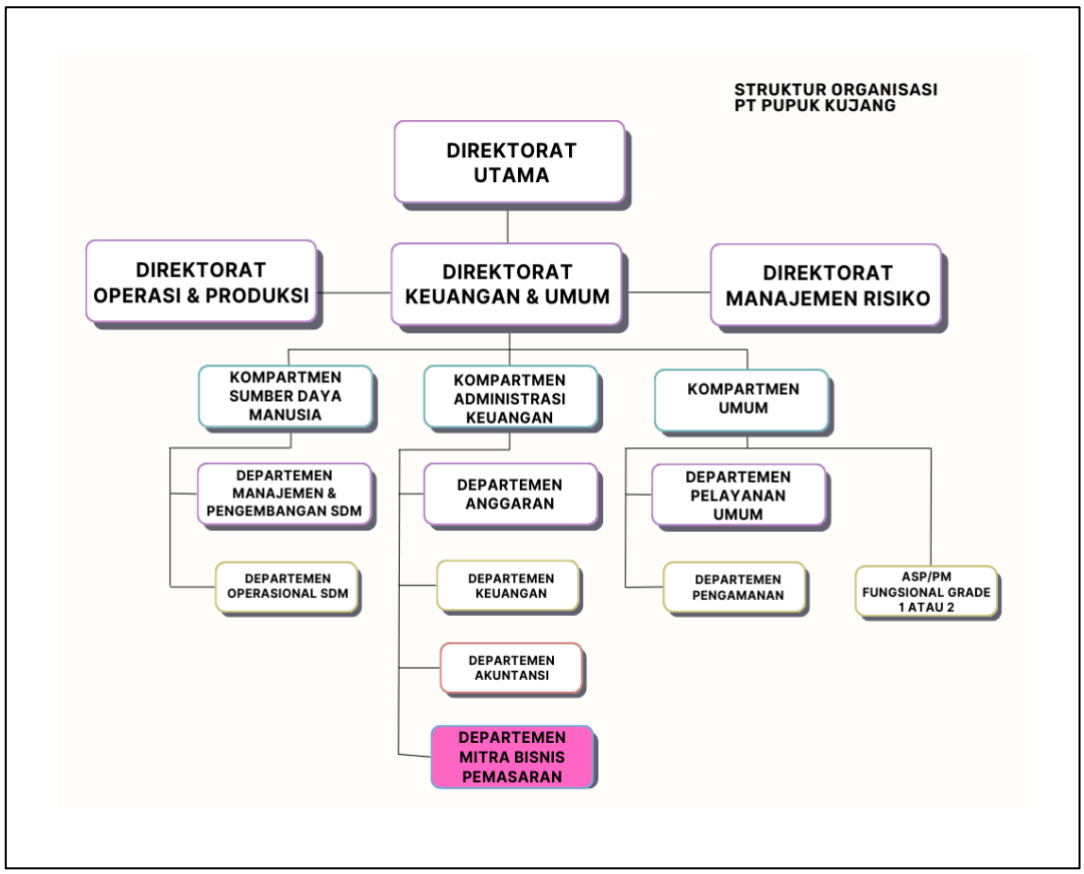
Sejak awal pendiriannya, perusahaan berkomitmen untuk mendukung pengembangan sektor pertanian di Indonesia. Komitmen tersebut diwujudkan melalui kegiatan penelitian dan pengembangan guna menghasilkan produk-produk inovatif yang mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil pertanian. Selain memproduksi pupuk urea dan amonia sebagai produk utama, perusahaan juga mengembangkan pupuk majemuk seperti NPK serta berbagai produk ritel.

Produk ritel tersebut antara lain Jeranti, Nitrea, dan Bion-Up yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pasar komersial. Di samping kegiatan produksi, perusahaan juga menyediakan layanan pelatihan di bidang industri petrokimia dan pertanian, meliputi pengoperasian pabrik, pemeliharaan, keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta pengendalian mutu.

Produk Pupuk Produksi PT Ppupuk Kujang:

- BION-UP, pupuk organic yang efektif dan ramah lingkungan untuk meningkatkan hasil panen.
- EXCOW, pupuk organic untuk meningkatkan kesuburan tanah dan hasil panen berbagai jenis tanaman.
- JERANTI, pupuk tanaman buah yang berbentuk tablet untuk memenuhi kebutuhan nutrisi tanaman buah tahunan dan tanaman kayu.
- NITREA, pupu urea yang menyediakan nitrogen dalam bentuk siap serap oleh tanaman
- PUPUK UREA NON SUBSIDI, berkualitas tinggi serta menyediakan nitrogen dalam bentuk siap serat oleh tanaman
- NPK 30-6-8, pupuk NPK majemuk yang mengandung Nitrogen (N) 30%, Fastor (P) 6%, dan Kalium (K) 8% dalan komposisi seimbang
- Pupuk NPK NON SUBSIDI (Custom), diproduksi khusus untuk memenuhi kebutuhan nutrisi tanaman anda.
- Amonia (NH3), PT Pupuk Kujang adalah produsen anomia terbesar di Indonesia. Anomia yang di hasilkan merupakan bahan baku penting yang digunakan di industry pupuk, tekstil, hingga farmasi.

Struktur Organisasi:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Pupuk Kujang

Sumber: Website PT Pupuk Kujang

1.2 Latar Belakang

Dalam era globalisasi, pemerintah menerapkan kepemilikan terkait ketahanan pangan. Jika suatu negara mampu hidup sendiri secara mandiri tanpa impor dari negara lain, fenomena ini disebut swasembada pangan. Saat itu, dibawah pemerintahan Soeharto, beras impor turun sampai 2 juta ton (Hasanah, 2022). Tidak hanya pemerintahan dibawah Soeharto, pemerintahan tahun 2025 juga menerapkan swasembada pangan yang sudah mulai digarap.

Dalam menghadapi swasembada pangan langkah pertama yang dilakukan pemerintah fokus terhadap perusahaan yang menjadi faktor keberhasilan swasembada pangan. Perusahaan tersebut ialah PT Pupuk Indonesia, pemerintah

terus mengoptimalisasikan dengan cara membuat kebijakan melalui program subsidi pupuk. Hal tersebut mendorong sebagai pertanian vital (Ruminta, 2021). Pertanian vital merupakan objek yang memegang perekonomian bagi negara berkembang. Perusahaan yang dibawah naungan PT Pupuk Indonesia terdapat 5 anak perusahaan yang tersebar di Indonesia yaitu PT Pupuk Sriwijaya, PT Pupuk Kujang, PT Pupuk Kaltim, PT Pupuk Iskandar Muda. Anak perusahaan Pupuk Indonesia bergerak dalam program pemerintah mengenai penyaluran pupuk bersubsidi. Kelima perusahaan tersebut bersinergi dan diatur oleh pemerintah dalam penyaluran pupuk bersubsidi. Aturan tersebut diatur oleh kementrian pertanian dan kementerian perdagangan.

Sebagai bagian dari grup PT Pupuk Indonesia, PT Pupuk Kujang memainkan peran penting dalam penyediaan dan distribusi pupuk bersubsidi di sejumlah daerah. Tugas ini tidak hanya mencakup produksi dan distribusi, tetapi juga mengharuskan perusahaan untuk melaksanakan fungsi pemasaran secara terintegrasi, termasuk pengelolaan administrasi, penyusunan strategi komunikasi, serta pemahaman terhadap dinamika pasar petani. Dalam pelaksanaannya, distribusi pupuk bersubsidi perlu menjangkau semua pihak terkait, mulai dari distributor, pengecer, hingga petani sebagai pelanggan akhir (antaranews.com, 2025).

Meskipun kebijakan pupuk bersubsidi telah diterapkan dalam jangka waktu yang panjang, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala administratif, salah satunya adalah kurangnya pemahaman pengecer dalam menyusun laporan administratif (Sembiring, 2025). Permasalahan tersebut menyebabkan distributor kesulitan dalam melakukan penebusan pupuk kepada produsen yaitu PT Pupuk Kujang (Nugroho *et al.,* 2018). Kemudian, Distribusi pada pupuk subsidi yang tidak efektif sering kali melakukan keterlambatan, terutama di wilayah pedesaan yang sulit dijangkau dengan kendaraan dan internet yang minim. Hambatan tersebut membuat petani terlambat dalam bercocok tanam sehingga membuat upah dalam hasil panen tidak tepat waktu. Upah yang tidak stabil membuat para petani merasa tidak puas dengan distribusi yang lambat (Arodha, 2024).

Permasalahan dalam penyaluran pupuk bersubsidi tidak terlepas dari lemahnya aspek administrasi, yang meliputi ketidakakuratan data petani, penyusunan Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok (RDKK) yang belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi asli di lapangan, serta pencatatan dan pelaporan distribusi pupuk yang belum sesuai di tingkat pengecer. Kondisi ini menyebabkan alokasi pupuk bersubsidi tidak tepat sasaran dan menghambat kelancaran distribusi kepada petani (Rengganis, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya peran administrasi sebagai bukti penting dan sumber data bagi pimpinan dalam mengambil keputusan, sehingga pengelolaan dokumen yang baik, atau tata kelola dokumen, sangat krusial untuk keberlangsungan organisasi jangka Panjang (Dwi *et al.,* 2023). Upaya dalam meminimalisir risiko permasalahan yang akan muncul diperlukan pencegahan yang mendasar dalam tata Kelola administrasi untuk memastikan keberlangsungan program pupuk bersubsidi berjalan dengan lancar.

Selain berdampak pada proses administratif, hambatan tersebut juga berdampak langsung pada efektivitas strategi distribusi sebagai bagian dari bauran pemasaran (Ombudsman, 2022) Pada program pupuk bersubsidi berkonteks tidak hanya mengenai penyaluran fisik, namun meliputi sistem layanan yang andal, komunikasi yang jelas dengan pengecer, dan kepuasan petani. Pemasaran pupuk bersubsidi membutuhkan penyaluran yang efisien serta responsif. Hal tersebut berpengaruh terhadap kepercayaan petani perihal produk layanan pupuk bersubsidi apabila proses administrasi tidak mendukung kelancaran produk. Maka, kendala administrasi bukan hal yang sederhana hanya berdampak pada teknis namun lebih luas secara dapat berdampak pada persepsi pasar dan citra perusahaan.

Permasalahan penyaluran pupuk bersubsidi tersebut dialami oleh PT Pupuk Kujang mengenai tidak meratanya pengetahuan tentang administrasi penyaluran pupuk bersubsidi di kalangan pengecer atau kios. Kendala tersebut meliputi penguasaan teknologi administrasi, alat pelaporan yang kurang mendukung, metode pelaporan yang masih manual.

Tabel 1.1 Data Penyaluran Pupuk Bersubsidi PT Pupuk Kujang Tahun 2020-2023

Tahun	2020	2021	2022	2023
Total Realisasi	949.255,44	138.825,19	762.78,791	635.329,53

Sumber: Laporan data penyaluran pupuk bersubsidi PT Pupuk Kujang Tahun 2020-2023

Berikut merupakan data penyaluran pupuk bersubsidi dari PT Pupuk Kujang tahun 2020-2023, bisa dilihat bahwa terjadi penurunan dari tahun 2021 yaitu sebesar 810.430 ton sedangkan pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 623.543 ton. Lalu, untuk 2023 mengalami penurunan kembali sebesar 126.948 ton. Dari data diatas terjadi fluktuatif dalam penyaluran pupuk bersubsidi yang tidak sesuai target. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyaluran pupuk bersubsidi belum berjalan secara stabil dan optimal (Fatika, 2024)**.**

Berdasarkan kondisi tersebut, lemahnya administrasi menjadi salah satu faktor penurunan strategi distribusi dan pemasaran di PT Pupuk Kujang (Nugroho *et al*., 2018). Agar distribusi meningkat terus setiap tahunnya maka diperlukan administrasi yang efektif dan efisien supaya penyaluran distribusi berjalan sesuai target penyaluran. Menganalisa permasalahan yang ada di administrasi ini akan memberikan solusi yang bisa diterapkan dalam penyaluran pupuk bersubsidi. proses penyaluran pupuk bersubsidi ini menggunakan 4 lini. Maka, permasalahan mengenai administrasi ini mempunyai banyak proses yang cukup panjang, sedangkan administrasi menjadi penunjang kelancaran distribusi pupuk bersubsidi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menyusun laporan magang dengan judul: Analisis Kendala Administrasi Pemasaran dan Penjualan Pupuk Bersubsidi di PT Pupuk Kujang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses administrasi penjualan pupuk bersubsidi?

1.4 Tujuan Penelitian

Selain untuk memenuhi tugas akhir, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun, yaitu:

1. Menganalisis berbagai hambatan yang dihadapi dalam penyaluran administrasi penjualan pupuk bersubsidi di PT Pupuk Kujang, baik dari aspek teknis sistem, langkah kerja, maupun sumber daya manusia, serta menilai dampaknya terhadap efisiensi distribusi dan ketepatan sasaran penyaluran pupuk sebagai bagian dari strategi pemasaran perusahaan.

1.5 Implikasi Kontribusi

a. **Dampak pada perusahaan :** Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi PT Pupuk Kujang dalam memahami dengan lebih mendalam tantangan administratif yang muncul dalam proses pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi. Dengan mengidentifikasi faktor teknis sistem, prosedur operasional, dan tenaga kerja, perusahaan diharapkan mampu menilai efektivitas sistem administrasi yang sedang berjalan. Hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam perbaikan alur kerja serta integrasi sistem digital. Di samping itu, penelitian ini diharpkan dapat meningkatkan kapasitas pengecer melalui pelatihan administrasi yang lebih sistematis. Dengan car aini, perusahaan mampu meningkatkan efisiensi distribusi sekaligus mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pelaporan.
b. **Kontribusi terhadap ilmu pengetahuan :** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya pada aspek administrasi pemasaran dan sistem distribusi produk bersubsidi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai peran pengecer sebagai pelaksana akhir dalam sistem pemasaran yang turut menjalankan fungsi administratif.

Kajian mengenai keterkaitan antara sistem digital, prosedur operasional, dan kapasitas sumber daya manusia juga diharapkan dapat menambah perspektif dalam literatur manajemen operasional dan pemasaran. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji integrasi fungsi administrasi dan distribusi dalam kegiatan pemasaran.

c. **Manfaat praktis:** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan efektivitas administrasi pemasaran pupuk bersubsidi. Melalui identifikasi kendala pada aspek sistem, prosedur operasional, dan tenaga kerja, perusahaan diharapkan memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai area yang perlu diperbaiki. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menyederhanakan prosedur administrasi serta meningkatkan integrasi sistem digital yang digunakan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mendorong peningkatan kapasitas sumber daya manusia, khususnya pengecer sebagai pelaksana administrasi di tingkat lapangan. Dengan perbaikan tersebut, proses distribusi pupuk bersubsidi diharapkan dapat berjalan lebih efisien, akurat, dan tepat sasaran.

d. **Pengaruh terhadap kebijakan:** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi dan penyempurnaan kebijakan distribusi pupuk bersubsidi. Melalui pengkajian terhadap kendala administrasi yang terjadi di tingkat pelaksana, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dengan implementasinya di lapangan. Informasi tersebut dapat menjadi masukan bagi pemangku kebijakan dalam merancang sistem administrasi yang lebih sederhana, terintegrasi, dan sesuai dengan kapasitas pelaksana. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong adanya kebijakan pendukung berupa peningkatan pelatihan dan pendampingan bagi pengecer sebagai ujung tombak distribusi.

BAB II
KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Penelitian ini sejalan dengan pendekatan Techology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989. TAM merupakan model teoritis yang digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan individu terhadap suatu sistem teknologi informasi. Dimana variabel individu menerima dan menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Model ini mengatakan bahwa keyakinan pengguna terhadap sistem tersebut memengaruhi sikap, minat perilaku (niat perilaku), dan penggunaan sistem secara keseluruhan (Toha&Mulyani., 2022)

Menurut Davis (1989), terdapat dua variabel utama dalam TAM, yaitu *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *Perceived Usefulness* (persepsi kemanfaatan). *Perceived Ease of Use* adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaan. Sedangkan *Perceived Usefulness* (persepsi kemanfaatan) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar. Sikap individu terhadap penggunaan teknologi dipengaruhi oleh kedua variabel ini, yang berdampak pada niat dan perilaku penggunaan sistem secara nyata

TAM berpendapat bahwa semakin mudah dan bermanfaat suatu sistem bagi penggunanya, semakin besar kemungkinan sistem tersebut akan diterima dan digunakan dengan baik (Wicaksono., 2022). Oleh karena itu, model ini dapat digunakan untuk menganalisis implementasi sistem digital dalam administrasi distribusi pupuk bersubsidi karena dapat menjelaskan bagaimana persepsi pengecer terhadap kemudahan dan kemanfaatn sistem mempengaruhi efektivitas pelaksanaannya.

Dalam penelitian ini, sistem digital seperti aplikasi I-Pubers digunakan

sebagai bagian dari proses administrasi dan distribusi pupuk bersubsidi. Penggunaan sistem tersebut melibatkan pengecer sebagai pelaksana utama dalam melakukan pencatatan transaksi, pelaporan, dan pengelolaan data penyaluran pupuk. Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk memahami bagaimana penerimaan terhadap sistem digital dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan administrasi. Penerimaan teknologi menjadi faktor penting yang dapat berpengaruh terhadap kelancaran penggunaan sistem, ketepatan penginputan data, serta keteraturan proses pelaporan (Emilia&Soemarni., 2025).

Dengan demikian, TAM dalam penelitian ini berfungsi sebagai landasan teoritis untuk menganalisis keterkaitan antara sistem digital distribusi pupuk bersubsidi dengan aspek administrasi pemasaran, khususnya dalam konteks peran pengecer sebagai pengguna sistem.

2.1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai topik yang akan diteliti sekaligus untuk mengetahui metode dan hasil penelitian yang telah dilakukan. Untuk menemukan inspirasi baru pada penelitian selanjutnya. Maka dalam kajian Pustaka ini penelliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian Ayu Lestari, Lishapsari Prihatini, Arif Ardiansyah, Palembang 2025 dengan judul penelitian *"Persepsi Pengecer dan Petani Terhadap Aplikasi I-Pubers Sebagai Media Komunikasi Penjualan Pupuk Urea dan Phonska (Studi Kasus Wilayah Kecamatan Makarti Jaya)".* Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi I-Pubers memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas distribusi pupuk bersubsidi. Aplikasi ini memfasilitasi komunikasi antara pengecer dan petani melalui fitur notifikasi dan pesan singkat sehingga mempercepat pertukaran informasi serta mendukung pengambilan keputusan secara lebih tepat.

Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan membahas Aplikasi E-Pubers. Sedangkan perbedaannyan terletak pada fokus penelitian. Penelitian Ayu lebih menekankan pada kemanfaatan aplikasi digital I-Pubers dalam meningkatkan efisiensi distribusi puouk bersubsidi, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis kendala administrasi dalam pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi (Lestari *et al.,* 2025).

2. Penelitian Rindang Raharjo Surabaya 2025 yang berjudul *"Implementasi Kebijakan Distribusi Pupuk Bersubsidi di Desa Kanorejo Kecamatan Rengel Kabupaten Tuban"* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan distribusi pupuk bersubsidi serta kendala yang muncul dalam proses penyalurannya kepada petani. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam proses distribusi pupuk bersubsidi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok tani pada dasarnya menerima pupuk bersubsidi dengan benar. Namun, masih ada beberapa masalah yang terjadi selama pelaksanaannya. Ini termasuk kuota pupuk yang tidak sesuai, koordinasi antaraktor distribusi yang tidak optimal, dan pelaksana yang belum memahami standar operasional (SOP) secara menyeluruh. Selain itu, banyak petani belum memahami ketentuan mengenai batasan dan cara mendapatkan pupuk bersubsidi (Raharjo., 2025).

Penelitian ini dan peneliti sebelumnya sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami situasi di lapangan dan membahas tantangan dalam sistem distribusi pupuk bersubsidi. Sedangkan, perbedaannya adalah ruang lingkup analisis, dimana penelitian tersebut lebih menekankan pada implementasi kebijakan distribusi dan koordinasi antaraktor sedangkan penelitian ini lebih

berfokus pada kendala administrasi yang terjadi pada tingkat pengecer dalam proses pemasaran dan penyaluran puouk bersubsidi.

3. Penelitian Teti Nuryanti, Amalia Nur Milla, Endang Tri Astutiningsih Sukabumi 2023 yang berjudul *"Efektivitas Distribusi Pupuk Bersubsidi Pada Tingkat Petani di Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi"* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas distribusi pupuk bersubsidi yang diterima oleh petani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi pupuk bersubsidi telah berjalan namun masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan kuota pupuk, keterlambatan penyaluran, serta kurangnya koordinasi antar pihak yang terlibat dalam proses distribusi. Kondisi tersebut mempengaruhi tingkat ketersediaan pupuk bagi opetani di lapangan (Nuryanti *et al*., 2023).

   Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas distribusi pupuk bersubsidi dan berbagai masalah yang muncul selama prosesnya. Penelitian sebelumnya melihat distribusi dari sudut pandang petani sebagai penerima pupuk, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengecer pupuk bersubsidi sebagai pelaksana administrasi dan penyaluran di tingkat lapangan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ieke Wulan Ayu, Nila Wijayanti, Sri Rahayu, Usman NTB 2022, yang berjudul "*Evaluasi Pelaksanaan Distribusi Subsidi Pupuk di Kabupaten Sumbawa, Provinsi NTB"*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap petani, pengecer, distributor, serta petugas pertanian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa enam prinsip tepat. Tepat jenis, jumlah, harga, lokasi, waktu dan mutu, telah diterapkan saat distribusi pupuk bersubsidi. Namun, kebijakan subsidi pupuk masih membutuhkan penyempurnaan agar distribusi dapat dilakukan dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa di tingkat pelaksana lapangan, masih ada banak hambatan untuk menjalankan distribusi (Ayu *et al.,* 2022).

Penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama membahas tentang cara distribusi pupuk bersubsidi dilakukan di tingkat lapangan. Ini berbeda karena penelitian ini lebih berfokus pada evaluasi pelaksanaan distribusi secara keseluruhan, sedangkan penelitian ini secara khusus mempelajari kesulitan yang dihadapi pengecer dalam administrasi dan penggunaan sistem digital.

5. Penelitian yang dilakukan Emay Suherman, Kosasih Sumantri Majalengka 2024 yang berjudul *"Implementasi Program Kartu Tani Dalam Distribusi Pupuk Bersubsidi"*. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Kartu Tani pada dasarnya membantu pemerintah dalam mengontrol penyaluran pupuk bersubsidi agar lebih tepat sasaran karena data petani dan kebutuhan pupuk telah tercatat dalam sistem. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman pengguna terhadap mekanisme penggunaan kartu dan sistem yang digunakan, kurangnya sosialisasi kepada para pengguna, serta kendala teknis yang terjadi pada perangkat pendukung seperti mesin EDC dan jaringan internet. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyaluran pupuk bersubsidi terkadang mengalami hambatan di tingkat pelaksana lapangan (Suherman, Sumantri., 2024).

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelaksanaan penyaluran pupuk bersubsidi serta kendala yang terjadi dalam proses distribusinya. Kedua penelitian juga menyoroti adanya hambatan dalam penerapan sistem yang digunakan untuk mengatur distribusi pupuk bersubsidi. Namun perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian Suhamah dan Sumantri lebih menitikberatkan pada implementasi program Kartu Tani dari perspektif petani sebagai penerima pupuk bersubsidi, sedangkan penelitian ini berfokus pada kendala administrasi dan penggunaan sistem

yang dihadapi oleh pengecer pupuk bersubsidi dalam proses penjualan dan penyaluran pupuk kepada petani. Dengan demikian, penelitian ini memberikan sudut pandang yang berbeda karena menyoroti permasalahan yang terjadi pada pelaksana distribusi di tingkat pengecer.

NO	Judul Penelitian Terdahulu	Penulis	Tahun Terbit	Hail Penelitian
1	Persepsi Pengecer dan Petani Terhadap Aplikasi I-Pubers Sebagai Media Komunikasi Penjualan Pupuk Urea dan Phonska (Studi Kasus Wilayah Kecamatan Makarti Jaya)	Ayu Lestari, Lishapsari Prihatini, Arif Ardiansyah	2025	Aplikasi I-Pubers memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas distribusi pupuk bersubsidi. Aplikasi ini memfasilitasi komunikasi antara pengecer dan petani melalui fitur notifikasi dan pesan singkat sehingga mempercepat pertukaran informasi serta mendukung pengambilan keputusan secara lebih tepat.
2	Implementasi Kebijakan Distribusi Pupuk Bersubsidi di Desa Kanorejo Kecamatan Rengel Kabupaten Tuban	Rindang Raharjo	2025	Kelompok tani pada dasarnya menerima pupuk bersubsidi dengan benar. Namun, masih ada beberapa masalah yang terjadi selama pelaksanaannya. Ini termasuk kuota pupuk yang tidak sesuai, koordinasi antaraktor distribusi yang tidak optimal, dan pelaksana yang belum memahami standar operasional (SOP)

				secara menyeluruh. Selain itu, banyak petani belum memahami ketentuan mengenai batasan dan cara mendapatkan pupuk bersubsidi.
3	Efektivitas Distribusi Pupuk Bersubsidi Pada Tingkat Petani di Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi	Teti Nuryanti, Amalia Nur Milla, Endang Tri Astutiningsih	2023	Distribusi pupuk bersubsidi telah berjalan namun masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan kuota pupuk, keterlambatan penyaluran, serta kurangnya koordinasi antar pihak yang terlibat dalam proses distribusi. Kondisi tersebut mempengaruhi tingkat ketersediaan pupuk bagi opetani di lapangan.
4	Evaluasi Pelaksanaan Distribusi Subsidi Pupuk di Kabupaten Sumbawa, Provinsi NTB	Ieke Wulan Ayu, Nila Wijayanti, Sri Rahayu, Usman	2022	Penelitian menunjukkan bahwa enam prinsip tepat. Tepat jenis, jumlah, harga, lokasi, waktu dan mutu, telah diterapkan saat distribusi pupuk bersubsidi. Namun, kebijakan subsidi pupuk masih membutuhkan penyempurnaan agar distribusi dapat dilakukan dengan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa di tingkat pelaksana lapangan, masih ada banak hambatan untuk

				menjalankan distribusi.
5	Implementasi Program Kartu Tani Dalam Distribusi Pupuk Bersubsidi	Emay Suherman, Kosasih Sumantri	2024	Program Kartu Tani pada dasarnya membantu pemerintah dalam mengontrol penyaluran pupuk bersubsidi agar lebih tepat sasaran karena data petani dan kebutuhan pupuk telah tercatat dalam sistem. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman pengguna, kurangnya sosialisasi, serta masalah teknis pada perangkat pendukung seperti mesin EDC dan jaringan internet. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyaluran pupuk bersubsidi di tingkat pelaksana lapangan terkadang mengalami hambatan.

2.1.3 Konsep-Konsep Penting

1. Administrasi Pemasaran

Darmanto, (2019) menyatakan, administrasi mempunyai dua kategori, yaitu arti sempit dan luas. Arti sempit administrasi yaitu kegiatan yang berhubungan dengan tulis-menulis, kertas, dokumentasi, dan pembayaran. Sedangkan, dalam artian luas administrasi bukan hanya tentang membuat surat, mengirim surat, menyimpan arsip, membayar tagihan dan tugas mengetik, tapi seluruh aktivitas penataan atau pengorganisasian yang dilakukan untuk mengatur dan membangun

kolaborasi yang dilakukan oleh kelompok tertentu untuk meraih sasaran tertentu. Kegiatan yang dilakukan ini meliputi distribusi tugas, memimpin dan mengelola karyawan, mengatur keuangan, perlengkapan, serta peralatan lainnya untuk berkolaborasi dengan individu lain upaya membangun hubungan yang baik dalam suatu tim di lingkungan kerjanya. Secara global administrasi yaitu proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang administrator dalam teratur dan diatur mulai dari perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan agar mencapai tujuan akhir yang telah ditetapkan (Hasbi *et al.,* 2021).

Selanjutnya, membahas Pemasaran. Pemasaran merupakan upaya perusahaan dalam mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki. Seperti SDM, aset fisik, dan modal dana, untuk menghadapi ancaman pasar serta memanfaatkan peluang yang ada (Winda Sari, 2024). menjelaskan bahwa pemasaran berfokus pada pencapaian tujuan perusahaan melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan lebih baik dibanding pesaing. Oleh karena itu, pemasaran tidak hanya mencakup tindakan penjualan, tetapi juga proses perencanaan dan koordinasi kegiatan pemasaran secara menyeluruh agar mampu menciptakan nilai bagi pelanggan.

Selain itu, dalam bidang pemasaran, perusahaan harus memahami berbagai kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan strategi pemasaran mereka untuk memenuhi berbagai pasar. Untuk bertahan dan berkembang, perusahaan memerlukan strategi pemasaran yang tepat. Ini dapat dicapai melalui berbagai cara, seperti investasi langsung, ekspor, lisensi, dan aliansi strategis. Tantangan ini termasuk perubahan budaya, regulasi pasar, dan tingkat persaingan yang semakin ketat (Winda Sari, 2024).

2. Sistem Penyaluran Pupuk Bersubsidi

Menurut pernyataan Permendag No. 4 (2023), pupuk bersubsidi adalah program pemerintah untuk sektor pertanian yang penyalurannya mendapatkan subsidi dari pemerintah guna untuk membantu memenuhi

kebutuhan petani. Kebijakan pemerintah dengan memberikan pupuk subsidi kepada petani ini dapat membantu para petani mendapatkan harga pupuk yang terjangkau, bukan secara gratis. Tujuan utama pemerintah memberikan pupuk subsidi ini yaitu agar menghasilkan kesejahteraan dan mendapatkan hasil pangan yang bagus. Pupuk bersubsidi ini merupakan pupuk khusus yang dijual hanya diperuntukkan kepada petani tanaman pangan (Rahmani *et al.,* 2024).

Sistem penyaluran pupuk bersubsidi dilaksanakan secara tertutup melalui produsen (Lini I dan Lini II), produsen kepada distributor (penyalur di Lini III), selanjutnya distributor kepada pengecer (penyaluran di Lini IV) terakhir, pengecer sampai hingga ke kelompok tani atau petani. Lalu, di dalam proses yang telah terstruktur ini tentu melibatkan sistem administrasi berbasis digital. Salah satu sistem administrasi berbasis digital yaitu e-RDKK (Elektronik Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok Tani) dan Kartu Tani. Petani yang ingin membeli pupuk bersubsidi diharuskan sudah terdaftar dahulu di dalam sistem administrasi tersebut (Permendag No. 15/M-DAG/PER/4/2013 Tahun 2013).

Elektronik Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok Tani atau biasa disebut E-RDKK, adalah alat proses pelaporan secara digital yang sekarang digunakan oleh para pengecer untuk melihat data keseluruhan penyaluran pupuk subsidi kepada petani. Menurut (Medianto *et al*., 2023). E-RDKK adalah sistem digital yang digunakan oleh Kementerian Pertanian untuk digunakan dalam proses penyaluran pupuk bersubsidi agar proses nya tidak menyeleweng dan tepat sasaran kepada para tani. Sarana distribusi pupuk bersubsidi berbasis digital memfasilitasi proses distribusi yang menjadi transparan dan efisien bagi sebagian distributor, serta membuat strategi pemasaran yang terintegrasi dengan bauran pemasaran, terutama di aspek *place* (distribusi) dan *price* (harga) (Ragimun *et al.,* 2020). Dalam pelaksanaannya, dapat diketahui masih ada pengecer yang terbatas

dalam pengetahuan dan keterampilan untuk menggunakan aplikasi digital. Ada juga kendala dalam jaringan internet yang tidak stabil, ini menyebabkan sistem penyaluran pupuk bersubsidi menjadi lambat dan bahkan distributor mengirim pupuk kepada pengecer resmi tidak sampai tepat waktu (Amanda & Sasmita 2024).

Dengan itu, penting untuk merencanakan distribusi pupuk bersubsidi dengan baik dan tepat agar alokasinya sesuai dengan kebutuhan petani yang membutuhkan pupuk bersubsidi. Oleh karena itu, sosialisasi kepada petani di Desa Kuala Dua dilakukan guna mencegah keterlambatan dalam distribusi jenis pupuk yang diminta, sehingga proses distribusi dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan (Kurniawan *et al.,* 2023). Menurut Permentan No. 70/Permentan/SR.140/10/2011 Tahun 2011. Alokasi pupuk bersubsidi ditentukan dengan menghitung anjuran pemupukan berimbang *spesifik* lokasi serta mempertimbangkan usulan kebutuhan dari pemerintah Daerah Provinsi terkait alokasi anggaran subsidi pupuk untuk tahun 2011. E-Alokasi pupuk bersubsidi adalah aplikasi berbasis web yang memfasilitasi penyaluran pupuk yang dilaksanakan secara digital melalui platform daring. Penggunaan E-Alokasi bermanfaat untuk memudahkan penginputan data dan meminimalisir keterlambatan penginputan data (Qadri, 2023).

3. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix* 4P)

Menurut Kotler & Keller (2016), *marketing mix* adalah kumpulan variabel pemasaran yang dapat dikendalikan perusahaan untuk mempengaruhi respons pasar sasaran. Terdapat empat elemen utama dalam bauran pemasaran :

1. *Product,* produk adalah layanan yang diberikan oleh perusahaan dengan kualitas, desain, fitur yang baik dan bagus agar memuaskan konsumen. hal ini bermanfaat agar produk yang dijual memiliki nilai lebih dari para pesaing.

2. *Price*, harga adalah suatu proses transaksi pembayaran oleh konsumen kepada perusahaan sebagai imbalan atas produk atau layanan yang ditawarkan, penetapan harga yang tepat akan mempengaruhi daya tarik konsumen kepada produk yang ditawarkan. Strategi potongan harga, periode pembayaran, dan persyaratan kredit mempengaruhi keputusan pembelian.
3. *Place*, tempat merupakan saluran distribusi yang digunakan oleh perusahaan untuk menyalurkan produk kepada konsumen. Saluran yang digunakan perusahaan memastikan produk diterima dengan konsumen yang tepat sasaran dan produk tersedia di lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen.
4. *Promotion*, promosi adalah kegiatan dalam pemasaran yang dilakukan secara langsung untuk mendorong ketertarikan konsumen terhadap produk. Strategi komunikasi diperlukan di dalam promosi supaya hubungan dengan masyarakat terjalin dengan baik.

4. Distribusi dalam Pemasaran

Distribusi adalah bagian terpenting dalam pemasaran karena dapat berfungsi sebagai sarana bagi perusahaan untuk menyalurkan produk kepada konsumen secara efektif dan efisien. Saluran distribusi menjadi jalan pemasaran yang ditetapkan perusahaan untuk mendistribusikan barang sekaligus memberikan pelayanan kepada pelanggan (Arif&Sismar., 2024). Saluran distribusi ini memiliki beberapa tingkatan yaitu terdapat:

1. Saluran Distribusi Langsung

   Saluran distribusi langsung adalah penyaluran yang dilakukan oleh perusahaan tidak memakai perantara untuk menjual produk dan jasanya. Saluran distribusi langsung merupakan pendekatan yang dilakukan oleh penjual dengan konsumen. Tujuannya agar konsumen merasa mudah dan puas dengan pelayanan yang diberikan langsung oleh penjual. Prinsip-prinsip

yang dipegang oleh perusahaan dalam distribusi langsung melibatkan penerapan tarif yang setara dengan harga agen, pengawasan harga di pasaran, dan memberikan hadiah secara langsung kepada konsumen (Arif &Sismar, 2024).

2. Saluran Distribusi Tidak Langsung

Saluran Distribusi tidak langsung melibatkan orang ketiga dalam proses distribusinya seperti distributor, pengecer, agen, dan grosir. Peran perantara ini membantu produsen menjangkau pasar yang lebih luas dan mempermudah proses pengiriman produk ke konsumen serta, wajib untuk menyalurkan produk perusahaan ke tangan yang tepat sasaran (Astriani *et al.,* 2023)

5. Konsep 4M

4M merupakan salah satu pendekatan yang sering digunakan dalam analisis proses kerja dan manajemen operasional (Suhendra *et al.,* 2025) Konsep ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu proses dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu manusia *(man),* mesin *(machine),* metode *(method),* dan material *(material).* Faktor tersebut saling berkaitan dalam pelaksanaan aktivitas operasionalnya (Favi *et al.,* 2017)**.**

1. *Man*: berkaitan dengan peran sumber daya manusia dalam menjalankan proses kerja. Kualitas sumber daya manusia yang tidak memadai dapat menyebabkan kesalahan kerja.
2. *Machine*: mengacu pada peralatan atau mesin yang digunakan dalam mendukung proses kerja.
3. *Method*: berkaitan dengan metode atau prosedur kerja yang diterapkan. Penerapan metode kerja yang tepat dan konsisten diperlukan untuk memastikan proses berjalan secara efektif.
4. *Material*: berhubungan dengan bahan yang digunakan dalam proses operasional. Keterlambatan pengadaan atau penggunaan material yang tidak sesuai spesifikasi dapat menghambat jalannya kegiatan

operasional.

Favi *et al.*, (2017) mengungkapkan bahwa pendekatan yang menekankan permasalahan dalam proses kerja tidak hanya bersumber dari satu aspek, melainkan dapat berasal dari beberapa aspek. Dengan menerapkan konsep 4M, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas proses kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu konsep ini mampu memberikan pandangan yang komprehensif dalam mengelompokkan masalah operasional secara sistematis, sehingga memudahkan perusahaan dalam menentukan tindakan perbaikan yang cepat.

2.1.4 Hubungan Antar Konsep atau Variabel

Dalam penelitian kualitatif, interaksi antara konsep tidak selalu diuraikan sebagai hubungan sebab-akibat seperti dalam penelitian kuantitatif, melainkan dipahami dalam konteks sosial, budaya, dan organisasi yang mendasari fenomena yang dianalisis. Konteks tersebut sangat krusial karena dapat memberikan wawasan yang lebih lengkap tentang dinamika yang berlangsung dalam sistem atau aktivitas tertentu (Rola Pola *et al.,* 2024). Sehingga, penelitian ini tidak hanya menganggap kendala administrasi pemasaran sebagai masalah teknis, tetapi juga sebagai komponen dari sistem yang terpengaruh oleh faktor dalam lingkungan organisasi serta pelaksanaan kebijakan distribusi pupuk bersubsidi.

Dalam lingkungan organisasi, proses distribusi pupuk bersubsidi melibatkan sejumlah pihak yang memiliki fungsi berbeda dalam rantai penyaluran, mulai dari produsen pupuk, distributor, hingga pengecer yang berinteraksi langsung dengan petani sebagai konsumen akhir. Setiap pihak bertanggung jawab untuk melaksanakan prosedur administrasi yang berhubungan dengan pencatatan transaksi, pelaporan distribusi pupuk, serta pengelolaan data penerima pupuk bersubsidi (Permendag No. 15/M-DAG/PER/4/2013 Tahun 2013). Keberadaan sistem administrasi ini bertujuan untuk memastikan penyaluran pupuk dapat berlangsung dengan

tertib, terencana, dan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pemerintah. Namun, dalam praktiknya, proses administrasi sering kali menemui berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran distribusi pupuk kepada para petani.

Selain konteks organisasi, distribusi pupuk bersubsidi juga dipengaruhi oleh konteks sosial yang berkaitan dengan keadaan masyarakat, khususnya petani yang merupakan penerima pupuk bersubsidi. Pupuk yang mendapat subsidi adalah salah satu alat produksi yang sangat vital dalam pertanian karena berfungsi untuk meningkatkan kesuburan tanah dan mendukung peningkatan hasil tanaman. Karena itu, distribusi pupuk bersubsidi menjadi sangat krusial untuk kesinambungan aktivitas pertanian.

Selanjutnya, distribusi pupuk bersubsidi juga dipengaruhi oleh kebijakan dan sistem yang diterapkan pemerintah dalam mengatur penyaluran pupuk kepada para petani. Pemerintah mengimplementasikan sejumlah mekanisme pengelolaan data dan distribusi pupuk bersubsidi, seperti sistem E-RDKK dan E-Alokasi, yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi serta akurasi penyaluran pupuk bersubsidi. Sistem ini mensyaratkan proses administrasi yang terorganisir dan tepat dalam mencatat petani serta rekam transaksi distribusi pupuk. Namun, dalam praktiknya, penerapan sistem ini dapat menghadirkan berbagai tantangan administratif bagi pihak-pihak yang terlibat dalam distribusi pupuk, khususnya pada tingkat pelaksana di lapangan. Oleh karena itu, kendala administrasi dalam pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi tidak hanya dipahami sebagai masalah teknis, tetapi juga perlu dilihat dari konteks organisasi, sosial, dan kebijakan yang melatarbelakanginya sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses administrasi dalam distribusi pupuk.

BAB III

METODOLOGI

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan manusia untuk ditempatkan sebagai subjek utama dalam peristiwa sosial. Dalam proses nya penelitian kualitatif lebih tertuju pada interaksi atau hubungan didalamnya agar mampu memahami situasi, peristiwa, fenomena dan perilaku. Metode kualitatif bersifat deskriptif, tujuannya adalah menyajikan suatu gambaran yang rinci mengenai informasi yang telah diambil, sehingga memperlancar pemahaman dan pengambilan keputusan berdasarkan data yang tersedia (Harahap, 2020). Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena permasalahan yang diteliti berkaitan dengan proses, kendala, serta interaksi antar pelaku yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, melainkan perlu dipahami secara mendalam berdasarkan pengalaman dan sudut pandang subjek penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. (Ishtiaq, 2019) menekankan bahwa proses analisis data kualitatif dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan karena metode ini menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Dengan pendekatan kualitatif, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang mendalam, komprehensif, dan relevan terhadap kondisi nyata yang dihadapi oleh para pelaku terkait.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis merupakan bagian terkecil yang digunakan penelitian untuk memahami dan menjelaskan siapa atau apa yang menjadi fokus utama dalam penelitian (Populix, 2023). Dalam penelitian ini terdapat lima informan utama yang

terlibat langsung, yaitu pengecer pupuk bersubsidi. Pengecer merupakan lembaga pemasaran yang berperan dalam menyalurkan produk dari produsen atau distributor kepada konsumen akhir. Pengecer menjalankan kegiatan penjualan secara langsung kepada konsumen dan umumnya memiliki izin usaha yang sah untuk memperdagangkan produk tertentu. Dalam sistem pemasaran, pengecer berfungsi sebagai perantara terakhir yang menghubungkan produk dengan pengguna akhir (Beni Nulhakim *et al.*, 2021).

Dalam pelaksanaannya, setiap pengecer diberikan tanggung jawab wilayah kerja masing-masing oleh distributor. Penetapan wilayah tersebut bertujuan untuk memastikan penyaluran pupuk bersubsidi dapat berjalan secara tertib dan merata. Pengecer yang ditunjuk wajib memenuhi persyaratan tertentu sebelum menjalankan kegiatan penyaluran. Persyaratan tersebut ditetapkan untuk menjamin bahwa pengecer memiliki kapasitas dan legalitas yang memadai. Pengecer yang menyalurkan pupuk bersubsidi juga harus melaksanakan tugas, tanggung jawab, dan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian (Permendag No. 15/M-DAG/PER/4/2013 Tahun 2013).

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui kegiatan wawancara dan observasi dengan pengecer pupuk bersubsidi yang terlibat dalam proses administrasi penyaluran. Pengumpulan data primer ini digunakan untuk memahami prosedur administrasi, kendala yang dihadapi, serta pelaksanaan administrasi di tingkat lapangan berdasarkan pengalaman pengecer. Melalui wawancara tersebut, peneliti dapat menggali informasi faktual berdasarkan pengalaman langsung para informan yang berperan dalam pelaksanaan administrasi pemasaran (Harahap, 2020).

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen dan arsip perusahaan. Data sekunder meliputi laporan penyaluran pupuk bersubsidi tahunan, data realisasi penjualan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan proses distribusi dan

administrasi pupuk bersubsidi. Data ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil temuan dari data primer, sekaligus memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sistem administrasi pemasaran dan penjualan yang sedang berjalan di perusahaan. Dengan memadukan data primer dan data sekunder, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang lebih akurat dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan (Annasthasya *et al.,* 2025).

3.4 Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji validitas

a. Triangulasi data: membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi yang disampaikan oleh pengecer mengenai prosedur administrasi. Informasi yang disampaikan oleh pengecer mengenai prosedur administrasi dan penggunaan sistem digital dibandingkan dengan hasil pengamatan langsung serta dokumen pendukung seperti laporan penyaluran dan data administrasi. Tujuan triangulasi ini adalah untuk memastikan konsistensi dan kesesuaian informasi sehingga meningkatkan kredibilitas data (Harahap, 2020).

b. *Member checking*: guna memastikan keakuratan data. *Member checking* dilakukan dengan mengkonfirmasi Kembali hasil wawancara atau ringkasan temuan kepada informan guna memastikan bahwa informasi yang dituliskan telah sesuai dengan maksud dan pengalaman yang mereka sampaikan. Informan diberikan kesempatan untuk memperbaiki atau memperjelas pernyataan yang kurang tepat. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan interpretasi serta meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Annasthasya *et al.,* 2025).

2. Uji reabilitas

a. Audit trail: dilakukan dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian dapat ditelusuri secara sistematis dan transparan. Dalam penelitian ini, peneliti mendokumentasikan setiap tahapan penelitian mulai dari penyusunan pedoman wawancara, proses pengumpulan data melalui

wawancara dan observasi, hingga tahap reduksi dan analisis data. Seluruh transkrip wawancara, catatan lapangan, serta dokumen pendukung yang diperoleh selama penelitian disimpan sebagai bagian dari arsip penelitian.

a. Dependability: Dilakukan dengan memastikan bahwa proses pengumpulan dan analisis data dilakukan secara konsisten. Peneliti melakukan pengamatan dan wawancara secara berulang pada waktu yang berbeda untuk memperoleh informasi yang stabil dan tidak berubah-ubah. Selain itu, peneliti membandingkan hasil wawancara dengan data dokumentasi guna memastikan konsistensi informasi yang diperoleh.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis tematik, yaitu Teknik analisis yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengambangkan tema-tema utama dari data kualitatif. Analisis tematik dilakukan dengan cara mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam kategori-kategori yang memiliki makna serupa sehingga membentuk pola tertentu yang relevan dengan fokus penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif, di mana pemahaman dan kesimpulan tidak ditentukan sejak awal, melainkan dikembangkan berdasarkan data yang ditemukan di lapangan. Dengan demikian, hasil analisis bersifat kontekstual dan mampu menggambarkan fenomena secara mendalam sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan (Fadli, 2021)**.**

Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan menyederhanakan data hasil wawancara dan dokumen agar sesuai dengan fokus penelitian. Data tersebut kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel untuk memudahkan analisis. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dengan mengembangkan tema dari data untuk menjelaskan kendala administrasi dalam pemasaran pupuk bersubsidi di PT Pupuk Kujang, sehingga hasil penelitian tetap akurat dan dapat dipercaya (Annasthasya *et al.,* 2025).

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi responden

Penelitian ini melibatkan lima orang pengecer pupuk bersubsidi yang telah bekerja lebih dari tiga tahun. Rentang usia para pengecer berkisar antara 35–50 tahun dan terdiri dari tiga responden laki-laki serta dua responden perempuan. Seluruh informan merupakan kios resmi yang terdaftar sebagai penyalur pupuk bersubsidi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan status tersebut, para pengecer memiliki tanggung jawab langsung dalam proses distribusi dan administrasi pupuk bersubsidi di tingkat lapangan (Ishtiaq, 2019).

Dalam menjalankan perannya, para pengecer terlibat aktif dalam berbagai aktivitas pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi. Aktivitas tersebut meliputi pencatatan transaksi penjualan secara manual, penginputan data melalui sistem digital seperti E-Pubers dan E-RDKK, serta penyusunan laporan penyaluran pupuk secara berkala. Selain itu, pengecer juga melakukan koordinasi dengan pihak distributor dan petani penerima pupuk bersubsidi. Keterlibatan langsung dalam seluruh rangkaian proses administrasi tersebut memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap mekanisme penyaluran pupuk bersubsidi.

Dengan latar belakang tersebut, para pengecer mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai permasalahan administrasi pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi. Data yang diperoleh dari para informan diharapkan dapat merepresentasikan kondisi nyata yang dihadapi pengecer pupuk bersubsidi di lapangan. Oleh karena itu, informasi ini menjadi dasar yang kuat dalam menganalisis kendala administrasi yang terjadi dalam penelitian ini (Darwis & Supriyati, 2016).

4.1.2 Konteks Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan para pengecer pupuk bersubsidi yang dilaksanakan di lokasi kios masing-masing

pengecer. Wawancara dilakukan pada jam operasional kios ketika kondisi tidak terlalu ramai, sehingga proses pengumpulan data dapat berlangsung dengan tenang dan tidak mengganggu aktivitas pelayanan kepada petani. Situasi tersebut memungkinkan informan memberikan jawaban secara lebih fokus dan mendalam (Harahap, 2020).

Setiap sesi wawancara berlangsung selama kurang lebih 20 hingga 30 menit, dengan durasi yang disesuaikan dengan alur tanya jawab dan kedalaman informasi yang diperoleh. Melalui wawancara mendalam yang terstruktur, peneliti berupaya mengumpulkan data yang relevan dengan fokus penelitian mengenai kendala administrasi pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi. Pendekatan ini bertujuan memperoleh data yang komprehensif berdasarkan pengalaman langsung informan (Fadli, 2021).

4.1.3 Ringkasan Temuan Awal

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan lima pengecer pupuk bersubsidi, ditemukan beberapa permasalahan utama terkait pelaksanaan administrasi penyaluran pupuk bersubsidi. Permasalahan pertama berkaitan dengan sistem aplikasi digital, khususnya E-Pubers yang sering mengalami gangguan seperti error dan keterlambatan akses. Kondisi ini menghambat proses input dan verifikasi data penyaluran pupuk (Amanda & Sasmita, 2024).

Permasalahan kedua berkaitan dengan keterbatasan kemampuan sumber daya manusia di tingkat pengecer. Sebagian pengecer belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi digital, sehingga proses administrasi sering dilimpahkan kepada pihak lain, seperti anggota keluarga. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat literasi digital di antara pengecer pupuk bersubsidi (Sembiring, 2025).

Permasalahan selanjutnya adalah kerumitan prosedur administrasi yang ditandai dengan adanya pencatatan ganda, baik secara manual maupun digital. Selain itu, keterbatasan sarana pendukung seperti jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat kerja yang kurang memadai turut memengaruhi kelancaran administrasi. Secara umum, temuan awal menunjukkan bahwa kendala

administratif bersifat kompleks dan saling berkaitan, sehingga memerlukan analisis lebih lanjut (Lestari & Wijayanto., 2022).

4.2 Analisis Data

4.2.1 Pengkodean Data

Proses pengkodean data diawali dengan melakukan transkripsi penuh terhadap rekaman wawancara dengan para pengecer pupuk bersubsidi. Rekaman wawancara diputar secara berulang untuk memastikan seluruh pernyataan responden tercatat secara akurat. Proses ini bertujuan menjaga keutuhan makna informasi yang disampaikan oleh informan (Ishtiaq, 2019).

Setelah transkrip disusun, peneliti membaca ulang seluruh data untuk memahami konteks jawaban responden. Pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kendala administrasi, sistem digital, dan proses pemasaran diberi kode awal sebagai bentuk penyederhanaan data. Tahapan ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengelompokkan informasi yang relevan (Annasthasya *et al.,* 2025).

Selanjutnya, pernyataan dengan makna serupa dikelompokkan ke dalam kategori tematik. Pengelompokan ini dilakukan dengan membandingkan jawaban antara responden guna menemukan pola yang berulang. Hasil pengkodean menjadi dasar dalam penyajian temuan penelitian dan analisis lebih lanjut (Annasthasya *et al.,* 2025).

4.2.2 Identifikasi Tema

Berdasarkan hasil pengkodean data, ditemukan beberapa tema utama yang muncul dari wawancara dengan pengecer pupuk bersubsidi. **Tema pertama** yang saya dapatkan yaitu kendala sistem yang sering mengalami gangguan eror, lambat diakses, atau tidak dapat digunakan ketika jumlah petani yang datang cukup banyak (Amanda & Sasmita, 2024). Ibu Uni Nasiroh menyatakan, *"Beberapa kali dia enggak bisa kita akses, padahal petani yang datang lagi banyak, tiba-tiba mati. Kan kasian juga petani udah banyak.".* Senada dengan hal tersebut Bapak Mulyadi menyampaikan bahwa, *"ada kendala eror satu sampai dua hari"*

Tema kedua terdapat keterbatasan pemahaman administrasi di tingkat pengecer. Beberapa pengecer mengaku belum sepenuhnya memahami proses administrasi pupuk bersubsidi terutama dalam digitalisasi yang dilakukan sekarang, sehingga tugas penginputan dan pelaporan diserahkan kepada pihak lain, seperti anggota keluarga. Hal ini mencerminkan rendahnya kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi digitalisasi administrasi (Sembiring, 2025). Ibu Neng menyampaikan, *"Ibu juga ga ngerti neng I-Pubers mah soalnya yang ituin putra ibu."*

Tema ketiga adalah kerumitan prosedur administrasi, terutama adanya kewajiban melakukan pencatatan ganda secara manual dan digital. Pengecer menilai bahwa proses tersebut memakan waktu dan menambah beban kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem administrasi belum sepenuhnya berjalan secara efektif (Lestari & Wijayanto). Seperti yang disebutkan Ibu Uni, *"Sudah input di aplikasi, tapi masih harus bikin laporan manual lagi. Itu yang bikin ribet."*

Tema keempat yaitu minimnya pelatihan dan pendampingan sistem administrasi, seperti yang Bapak Mulyadi katakan, *"Ada pelatihan khusus gak Pak? Gak ada. Kalo udah paham yaudah."* Begitupun Pak Sigit menyampaikan bahwa *"Pertama ada sih latihannya tapi kesininya enggak sih."* kondisi tersebut menyadari bahwa kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis menyebabkan pengguna sistem belum sepenuhnya memahami alur dan prosedur administrasi yang digunakan, sehingga hal seperti ini berpotensi menimbulkan kesalahan penginputan data dan keterlambatan proses kerja (Pambudi & Haryana, 2025).

Tema kelima yaitu terdapat pembaruan aplikasi yang secara tiba-tiba, senada dengan hal tersebut, bapak sigit mengungkapkan bahwa "*Jaringan kadang-kadang upgrade terus, kadang-kadang ada kendala error.".* Bapak Ari juga menyampaikan *"error biasanya ini, ada pembaruan aplikasi."* Upgrade yang dilakukan secara tiba-tiba dan tanpa pemberitahuan yang jelas membuat para pengecer bingung dan kewalahan saat petani datang bersamaan (Dwiantono, 2022).

Tema keenam adalah ketidaksamaan data dan kebijakan penyaluran, seperti yang Bu Neng Atimah katakan bahwa *"Tanya ke petani, belum- belum*

ngambil katanya. Ternyata udah ngambil, jadi kelebihan salur." Menurut (antaranews.com, 2025b) penyaluran pupuk bersubsidi saat ini karena data petani (penerima pupuk) dan data di aplikasi sering tidak sesuai atau tidak terhubung dengan baik. Ketidaktepatan data seperti ini menyebabkan penyaluran pupuk subsidi tidak selalu tepat sasaran.

4.2.3 Analisis Tematik

Tema-tema yang teridentifikasi menunjukkan bahwa kendala administrasi pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi dipengaruhi oleh faktor teknologi, sumber daya manusia, dan prosedur kerja. Kendala pada sistem aplikasi digital menyebabkan terhambatnya proses pelayanan karena seluruh tahapan administrasi bergantung pada sistem tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem digital belum sepenuhnya mendukung operasional pengecer di lapangan (Romli *et al.*, 2023).

Selain itu, keterbatasan pemahaman administrasi di tingkat pengecer memperkuat hambatan dalam pelaksanaan penyaluran pupuk bersubsidi. Minimnya pelatihan dan pendampingan yang terdapat di tema keempat juga menyebabkan pengecer kesulitan menyesuaikan diri dengan sistem administrasi berbasis digital. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kompleksitas sistem dengan kemampuan sumber daya manusia (Busaini *et al.,* 2024).

Keterbatasan pemahaman ini semakin diperparah karena minimnya pelatihan yang diterima oleh pengecer. Berdasarkan keterangan Bapak sigit, pelatihan yang diterima oleh para pengecer ini tidak dilakukan secara rutin dan hanya diberikan pada saat awal pendaftaran atau ketika terjadi permasalahan tertentu, *"pertama ada sih latihannya tapi kesininya enggak si"*. Selain itu, tidak tersedianya buku panduan tertulis atau pedoman teknis yang dapat dipelajari secara mandiri membuat pengecer kesulitan ketika menghadapi kendala dalam proses administrasi sehari-hari. Situasi ini mengidentifikasikan adanya kesenjangan antara kompleksitas sistem administrasi yang diterapkan dengan kemampuan sumber daya manusia di tingkat pengecer (Busaini *et al.,* 2024).

Tema berikutnya yang teridentifikasi adalah kerumitan prosedur administrasi, Khususnya terkait kewajiban pencatatan ganda secara manual dan

digital. Ibu Uni Nasiroh mengatakan *"ya kalau sudah selesai tinggal bayar, jadi gausah satu-satu gitu terus terusan terlalu banyak, ribet"*. Para pengecer menilai bahwa meskipun data telah diinput ke dalam aplikasi, mengapa mereka tetap diwajibkan untuk membuat laporan tertulis secara manual dan proses yang panjang. Proses pencatatan ganda ini dinilai memakan waktu, menambah beban kerja, serta menyulitkan pengecer, terutama ketika jumlah petani yang datang cukup banyak (Lestari & Wijayanto, 2021).

Digitalisasi yang seharusnya menyederhanakan proses justru belum sepenuhnya menggantikan prosedur manual yang sudah ada sebelumnya. Akibatnya, terjadi tumpang tindih pekerjaan antara sistem digital dan pencatatan manual. Hal ini menunjukkan bahwa desain sistem administrasi pemasaran pupuk bersubsidi masih belum berjalan efektif dan efisien. Prosedur yang berlapis dan kompleks membuat pengecer merasa terbebani secara administratif, padahal peran utama mereka adalah memastikan ketersediaan dan penyaluran pupuk bersubsidi kepada petani yang tepat (Pambudi *et al.,* 2023).

Tema berikutnya yaitu pembaruan aplikasi, dimana perubahan sistem yang dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya berdampak negatif terhadap pengalaman pengguna. Kondisi ini menyebabkan pengguna kebingungan dan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi karena mereka tidak tahu bahwa fitur dan sistem sedang berubah. (Dwiantono, 2022) berpendapat bahwa pembaruan sistem digital tanpa komunikasi yang jelas dengan pengguna dapat mengganggu proses penggunaan aplikasi dan menurunkan efektivitas dan kenyamanan pengguna dalam menjalankan aktivitas operasional.

Selanjutnya, penelitian ini menemukan adanya ketidaksamaan antara data yang tercatat dalam aplikasi dengan kondisi nyata di lapangan. Seperti yang dikatakan Ibu Neng *"kendalanya kan si petani kan udah ngambil, dicek di kartu tani ma, masih utuh. Itu dikeluarin, jadi kelebihan salur."* Karena kurangnya sinkronisasi antara praktik distribusi nyata dan sistem digital, kondisi ini menunjukkan bahwa data aplikasi belum sepenuhnya mencerminkan keadaan distribusi di lapangan. Temuan ini sejalan dengan (Majalah Gempur, 2025) yang menyebutkan bahwa salah satu masalah utama dalam penyaluran pupuk subsidi

adalah data petani yang tidak tepat. Data administrasi seringkali berbeda dengan keadaan sebenarnya di lapangan, yang dapat menyebabkan penyaluran tidak tetap sasaran.

4.3 Pembahasan Hasil

4.3.1 Kontekstualisasi Temuan

Temuan tema pertama dan tema kelima berkaitan dengan kendala sistem dan aplikasi digital, khususnya pada aplikasi E-Pubers dan E-RDKK. Kendala yang sering muncul meliputi gangguan sistem seperti eror, akses aplikasi yang lambat, serta adanya perubahan atau pembaruan aplikasi yang dilakukan tanpa kejelasan jadwal dan informasi yang memadai kepada pengguna. hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital belum sepenuhnya mendukung kelancaran proses pemasaran pupuk bersubsidi. Temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang memiliki dua variabel *(ease of use)* kemudahan penggunaan dan *(usefulness)* kemanfaatan. Teori ini menjelaskan komponen utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan teknologi informasi, secara khusus ini menjelaskan aspek-aspek tertentu yang dapat mempengaruhi kemudahan penerimaan TI oleh pengguna (Jody Toha & Mulyati, 2022).

Pada Selanjutnya terdapat tema kedua, yaitu keterbatasan pemahaman administrasi di tingkat pengecer, menunjukkan bahwa kompleksitas sistem administrasi berbasis digital tidak diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia sebagai pelaksana di lapangan. Beberapa pengecer belum memahami secara menyeluruh prosedur administrasi dan penggunaan aplikasi, sehingga pelaksanaan penginputan dan pelaporan diserahkan kepada pihak lain. Kondisi seperti ini mencerminkan rendahnya kompetensi sumber daya manusia, khususnya pada aspek pengetahuan dan keterampilan administrasi (Busaini *et al.,* 2024).

Sejalan dengan tema kedua mengenai keterbatasan sumber daya manusia di tingkat pengecer, tema keempat juga menunjukkan permasalahan yang saling berkaitan yaitu minimnya pelatihan dan pendampingan administrasi. Kurangnya pelatihan terstruktur menyebabkan pengecer tidak memperoleh pembekalan yang

memadai dalam memahami prosedur.

Teori Kompetensi Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh (McClelland, 1973) menyatakan bahwa kompetensi individu tercermin dari kualitas pribadi yang melekat pada kapasitas yang dimilikinya. Kualitas tersebut mencakup bakat, keterampilan, dan pengetahuan yang harus dimiliki serta dimanfaatkan dalam pelaksanaan tugas. Apabila kualitas-kualitas tersebut belum memadai atau belum berkembang secara optimal, maka diperlukan upaya peningkatan melalui pelatihan dan pengembangan agar individu mampu bekerja secara lebih efektif (Hadjri *et al.,* 2023). Keterbatasan pemahaman administrasi menunjukkan bahwa kompetensi pengecer belum terbentuk secara optimal, terutama akibat minimnya pelatihan dan pendampingan yang berkelanjutan seperti yang dikatakan Bapak Sigit *"pertama ada sih latihannya tapi kesininya enggak sih"*.

Selanjutnya, pada tema ketiga terkait kerumitan prosedur administrasi, khususnya mengenai kewajiban pencatatan ganda secara manual dan digital, menunjukkan bahwa sistem administrasi pemasaran pupuk bersubsidi belum berjalan secara efisien. Digitalisasi yang diterapkan belum sepenuhnya menggantikan prosedur manual, sehingga menimbulkan tumpang tindih pekerjaan dan memperpanjang proses administrasi di tingkat pengecer. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya beban kerja administratif dan berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan kepada petani sebagai pelanggan akhir. Temuan ini sejalan dengan konsep efisiensi proses distribusi dan administrasi yang menekankan pentingnya penyederhanaan alur kerja serta sistem integrasi untuk meningkatkan kinerja penyaluran pupuk bersubsidi (Ragimun et al., 2020). Selain itu, sistem administrasi yang berlapis dan belum terintegrasi secara optimal dapat menghambat kelancaran distribusi serta menurunkan kepuasan pengguna layanan (Pambudi *et al.*, 2025).

4.3.2 Hubungan dengan Literatur

Pada wawancara Ibu Uni dan Ibu Neng Atimah, terlihat bahwa aplikasi dianggap rumit, sering berubah di tengah musim, dan tidak mudah dipahami, sehingga persepsi kemudahan penggunaan rendah. Bahkan, pengecer harus

melibatkan pihak lain seperti anak untuk mengoperasikan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital pupuk bersubsidi belum sepenuhnya diterima oleh pengguna karena tidak sesuai dengan kemampuan dan kondisi pengecer di lapangan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa elemen teknologi, khususnya dalam penerapan sistem dan aplikasi digital seperti E-Pubers dan E-Rdkk, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesulitan administrasi pemasaran dan penjualan pupuk bersubsidi di tingkat pengecer. Kesalahan sistem, keterlambatan akses ke aplikasi, dan ketidakstabilan sistem yang meningkat seiring dengan jumlah petani yang dilayani, menunjukkan bahwa teknologi yang digunakan belum sepenuhnya mendukung kelancaran di lapangan. Namun, dalam praktiknya, seluruh proses administrasi dan validasi data bergantung pada sistem digital (Kurniawan *et al.,* 2023).

Aplikasi yang digunakan juga dianggap sangat kompleks, menurut wawancara dengan pengecer khususnya Ibu Uni *"Jadi aplikasi itu kadang peraturan itu berubah di tengah-tengah musim. Jadi misalnya kenapa nggak dibikin aja Januari."* Kendala sistem dan aplikasi digital tercermin dari seringnya aplikasi E-Pubers mengalami gangguan eror, lambat diakses, serta perubahan sistem yang terjadi di tengah musim tanam. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem digital yang diterapkan belum sepenuhnya memberikan kemudahan dan manfaat bagi pengecer sebagai pengguna utama (RI, 2024.)

Temuan tersebut sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi dipengaruhi oleh dua persepsi utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Dalam konteks penelitian ini, gangguan sistem, antarmuka yang sulit dipahami, serta perubahan aplikasi yang tidak konsisten menyebabkan rendahnya persepsi kemudahan penggunaan di kalangan pengecer. ketika sistem digital dianggap sulit dioperasikan dan memerlukan bantuan pihak lain, maka pengguna cenderung merasa terbebani dan tidak nyaman dalam menggunakannya (Emilia & Soemaryani, 2025).

Temuan penelitian pada tema kedua menunjukkan bahwa keterbatasan pemahaman administrasi dan penggunaan sistem digital di tingkat pengecer berkaitan erat dengan kompetensi sumber daya manusia yang belum terbentuk secara optimal. Hal ini tercermin dari pernyataan Bapak Mulyadi yang menyebutkan bahwa pemahaman terhadap sistem administrasi digital diperoleh secara bertahap tanpa adanya panduan tertulis yang jelas, sebagaimana disampaikan: *"Oh, ada buku panduannya gitu enggak Pak?... Enggak ada bukunya begitu. Dulu mah ada"*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses pembelajaran sistem administrasi masih bersifat informal dan sangat bergantung pada pengalaman individu. Teori kompetensi sumber daya manusia menyatakan bahwa efektivitas kerja individu dipengaruhi oleh pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui pelatihan dan pengembangan yang terstruktur (McClelland, 1973). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Cindy Emilia & Imas Soemaryani, 2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan pelatihan dan pendampingan berkelanjutan dapat menghambat kesiapan SDM dalam mengimplementasikan sistem digital.

Pada tema ketiga, temuan penelitian menunjukkan bahwa rumitnya prosedur administrasi, khususnya adanya pencatatan ganda secara manual dan digital, menyebabkan proses administrasi pemasaran pupuk bersubsidi tidak berjalan secara efisien. Hal ini ditunjukkan oleh pernyataan informan yang mengungkapkan adanya kesalahan input data meskipun pencatatan telah dilakukan, seperti yang disampaikan Ibu Neng: *"Misalnya orangnya ngambilnya 150, nulisnya juga 150. Kita nulisnya 150 kelebihan 01. Hal-hal yang sepele aja"*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketidaksinkronan antara pencatatan manual dan digital dapat menimbulkan koreksi ulang yang memperlama proses administrasi. Teori efisiensi proses administrasi menekankan pentingnya penyederhanaan alur kerja dan sistem integrasi untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan serta pemborosan waktu dan sumber daya. Temuan ini sejalan dengan (Ragimun *et al*., 2020) yang menyatakan bahwa prosedur administrasi yang kompleks dan tidak terintegrasi menjadi penyebab utama ketidakefisienan penyaluran pupuk bersubsidi, serta laporan (Ombudsman Republik Indonesia

2024) yang menyoroti dampak prosedur berlapis terhadap kinerja pelayanan publik.

4.3.3 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, PT Pupuk Kujang perlu meningkatkan kualitas sistem aplikasi digital agar lebih stabil dan mudah digunakan. Selain itu, pelatihan administrasi berbasis digital perlu dilakukan secara rutin kepada pengecer untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia. Penyederhanaan prosedur administrasi juga diperlukan agar proses penyaluran pupuk bersubsidi dapat berjalan lebih efisien dan tepat sasaran (Pitoko, 2025).

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Ringkasan Temuan Utama

Penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi pupuk bersubsidi di tingkat pengecer dipengaruhi oleh kendala sistem digital, keterbatasan sumber daya manusia, serta kompleksitas prosedur administrasi. Aplikasi yang digunakan sering mengalami gangguan saat pembaruan sehingga menghambat pelayanan kepada petani, sementara ketergantungan pada sistem digital membuat setiap gangguan berdampak langsung pada kelancaran penyaluran (Cahyani *et al.,* 2025). Selain itu, prosedur administrasi yang masih dilakukan secara manual dan digital menambah beban kerja pengecer serta meningkatkan risiko kesalahan pencatatan. Kurangnya pelatihan dan pendampingan teknis juga menyulitkan pengecer dalam beradaptasi dengan perubahan sistem (Busaini *et al.,* 2024) (Lestari *et al.,* 2025). Penelitian ini juga menemukan ketidaksesuaian antara data dalam sistem dengan kondisi di lapangan yang menunjukkan bahwa sistem distribusi pupuk bersubsidi masih memerlukan perbaikan dalam hal akurasi data dan pengawasan (Majalah Gempur, 2025).

5.1.2 Jawaban atas Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa kendala utama dalam administrasi penjualan pupuk bersubsidi di tingkat pengecer pada distribusi PT Pupuk Kujang meliputi faktor teknis sistem, prosedur operasional, dan sumber daya manusia. Gangguan pada aplikasi digital, prosedur administrasi yang masih bersifat ganda (manual dan digital), serta keterbatasan pemahaman dan pelatihan bagi pengecer menjadi hambatan utama dalam proses administrasi. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap efisiensi distribusi pupuk bersubsidi. Oleh karena itu, perbaikan sistem administrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyederhanaan prosedur kerja diperlukan untuk mendukung efektivitas distribusi pupuk bersubsidi.

5.1.3 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai administrasi pemasaran dan distribusi pupuk bersubsidi, khususnya pada aspek administrasi penjualan di tingkat pengecer. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada hambatan penggunaan E-pubers saja, penelitian ini mengkaji kendala administrasi secara lebih menyeluruh, meliputi prosedur kerja, penerapan sistem digital, serta kesiapan sumber daya manusia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas administrasi distribusi pupuk bersubsidi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kemudahan prosedur, keandalan aplikasi, serta dukungan pelatihan bagi pengecer. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas administrasi dan digitalisasi dalam sistem distribusi pupuk bersubsidi.

5.2 Saran

5.2.1 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan temuan penelitian mengenai kendala administrasi penjualan pupuk bersubsidi di tingkat pengecer, sejumlah saran praktis dapat dipertimbangkan oleh PT Pupuk Kujang dan pihak-pihak terkait untuk meningkatkan efektivitas administrasi serta kelancaran distribusi pupuk bersubsidi. PT Pupuk Kujang disarankan memperbaiki pengelolaan dan pembaruan sistem aplikasi administrasi melalui perencanaan yang jelas serta penyampaian informasi yang memadai kepada distributor dan pengecer agar tidak menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaannya. Selain itu, penyederhanaan prosedur administrasi dan pengurangan pencatatan yang berulang perlu dilakukan untuk mengurangi beban kerja pengecer serta meminimalkan kesalahan pencatatan. Perusahaan juga dapat memberikan pelatihan dan pendampingan administrasi, terutama saat terjadi perubahan sistem, serta melakukan pembaruan dan integrasi data secara berkala agar data penyaluran pupuk bersubsidi tetap akurat dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

5.2.2 Implikasi Manajerial

Temuan penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen PT Pupuk Kujang dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan dan pengelolaan sistem administrasi distribusi pupuk bersubsidi. Kendala yang dihadapi pengecer menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan dan sistem administrasi tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna di tingkat pelaksana. Oleh karena itu, manajemen dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai dasar evaluasi terhadap sistem administrasi digital, penyederhanaan prosedur distribusi, serta penguatan koordinasi dengan distributor dan pengecer. Dengan menjadikan pengalaman pengecer sebagai masukan utama dalam perumusan kebijakan, manajemen diharapkan mampu mengembangkan sistem administrasi yang lebih responsif, efisien, dan mendukung kelancaran distribusi pupuk bersubsidi secara tepat sasaran.

5.2.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas fokus kajian dengan menganalisis dampak kendala administrasi penyaluran pupuk bersubsidi terhadap kualitas pelayanan yang diterima petani sebagai penerima akhir, seperti ketepatan waktu penyaluran dan kesesuaian jumlah pupuk yang diterima. Selain itu, penelitian di masa mendatang dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran *(mixed methods)* untuk mengukur secara nyata hubungan antara kendala administrasi, efisiensi distribusi, dan tingkat kepuasan petani. Penelitian lanjutan juga dapat dilakukan pada wilayah atau produsen pupuk bersubsidi yang berbeda guna memperoleh perbandingan hasil serta meningkatkan generalisasi temuan terkait sistem administrasi dan distribusi pupuk bersubsidi.

DAFTAR PUSTAKA

Amanda, A., & Sasmita, S. (n.d.). *Implementasi E-Government Aplikasi Integrasi Pupuk Bersubsidi (Ipubers) Dalam Pengoptimalan Distribusi Pupuk Bersubsidi Di Kecamatan Lima Kaum*.

Annasthasya, D., Alfindoria, I., Rahayu, S., & Khair, O. I. (2025). Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Literatur Dalam Konteks Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Multidisipin*, *3*(7), 423–429. https://doi.org/10.60126/jim.v3i7.1070

antaranews.com. (2025a, August 4). *Pupuk Kujang siapkan stok pupuk subsidi 5.165,34 ton di MT kemarau*. Antara News. https://www.antaranews.com/berita/5013465/pupuk-kujang-siapkan-stok-pupuk-subsidi-516534-ton-di-mt-kemarau

antaranews.com. (2025b, November 26). *IPB: Perlu perbaikan data atasi persoalan distribusi pupuk subsidi*. Antara News. https://www.antaranews.com/berita/5267557/ipb-perlu-perbaikan-data-atasi-persoalan-distribusi-pupuk-subsidi

Arodha, D. (2024). Optimizing Strategy of Subsidized Fertilizer Distribution to POKTAN (Farmer Groups). *Idarotuna : Journal of Administrative Science*, *5*(2), 184–195. https://doi.org/10.54471/idarotuna.v5i2.111

Astriani, I., Sulistiono, S., & Astrini, D. (2023). TINJAUAN ATAS SALURAN DISTRIBUSI DAN HARGA JUAL PRODUK HIDROPONIK PADA PT. SARINDAH WICAKSANA. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, *3*(3), 151–160. https://doi.org/10.37641/jabkes.v3i3.2137

Beni Nulhakim, Kusnadi, & Wahyudin. (2021, December). *Alur Proses Sarana Penjualan di PT. Pupuk Kujang Cikampek*. https://doi.org/10.5281/zenodo.5773963

Busaini, H., Yasin, M., Nasir, M., Sutanto, H., & Jufri, A. (2024a). *Pemberdayaan Usaha Kios Pengecer Pupuk Bersubsidi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Dalam Penjualan Dan Pendistribusian Pupuk Di Kecamatan Kayangan Kabupaten Lombok Utara*.

Busaini, H., Yasin, M., Nasir, M., Sutanto, H., & Jufri, A. (2024b). *Pemberdayaan*

Usaha Kios Pengecer Pupuk Bersubsidi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Dalam Penjualan Dan Pendistribusian Pupuk Di Kecamatan Kayangan Kabupaten Lombok Utara.

Cahyani, P. D., Widiyanto, M. K., & Ismail, H. (2025). *Implementasi Kebijakan Pupuk Bersubsidi Di Kabupaten Nganjuk Guna Meningkatkan Kesejahteraan Petani*. *4*(1).

Cindy Emilia & Imas Soemaryani. (2025, June 1). *Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Kasus Pada Asn Kantor Camat Jatisampurna*. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10551

Darmanto. (2019). *Pengertian administrasi*.

Darwis, V., & Supriyati, N. (2016). Subsidi Pupuk: Kebijakan, Pelaksanaan, dan Optimalisasi Pemanfaatannya. *Analisis Kebijakan Pertanian*, *11*(1), 45. https://doi.org/10.21082/akp.v11n1.2013.45-60

Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. *21*(1).

Favi, C., Germani, M., & Marconi, M. (2017). A 4M Approach for a Comprehensive Analysis and Improvement of Manual Assembly Lines. *Procedia Manufacturing*, *11*, 1510–1518. https://doi.org/10.1016/j.promfg.2017.07.283

Hadjri, M. I., Perizade, B., Wk, W. F., Santati, P., & Musdalifah, F. S. (2023). Kapabilitas Dinamik, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Kinerja Inovasi: Studi Empiris dalam Pengembangan Industri Halal di Sumatera Selatan Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, *20*(1), 91–103. https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i1.11103

Harahap, Dr. N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (Vol. 1). Wal Ashri Publishing.

Hasanah, L. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Terjadinya Impor Beras di Indonesia Setelah Swasembada Pangan*. *4*(2).

Imanuddin Hasbi, Ahmad Fuadi, Bernadetha Nadeak, Opan Arifudin, Juliastuti Juliastuti, Ambar Sri Lestari, Widya Tri Utomo, Ni Made Rianita, Rhini Fatmasari, Eva Pasaribu, I. Putu Ayub Darmawan, Indra Drajat Sopwan, & Novira Arafah. (2021). *ADMINISTRASI PENDIDIKAN (TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK)*. CV WIDINA MEDIA UTAMA.

Ishtiaq, M. (2019). Book Review Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. *English Language Teaching*, *12*(5), 40. https://doi.org/10.5539/elt.v12n5p40

Jody Toha, C., & Mulyati, M. (2022). ANALISIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA APLIKASI GREATDAY. *Klik - Jurnal Ilmu Komputer*, *3*(2), 82–89. https://doi.org/10.56869/klik.v3i2.381

Joni Dwi Pribadi, Permanasari, K. I., Utaminingsih, A., Hadi, M., & Fadilah, Z. N. (2023). Pengaruh Digitalisasi, Keamanan Dokumen dan Efisiensi Kerja terhadap Kinerja Tata Kelola Dokumen. *JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)*, *1*(4), 389–402. https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i4.859

Karen Yunika Dwiantono. (2022). KAJIAN PENGARUH PERUBAHAN USER INTERFACE (UI) TERHADAP USER EXPEIRENCE (UX) PADA APLIKASI DIGITAL STUDI KASUS PADA PERUBAHAN INTERFACE APLIKASI GOJEK VERSI 4.0 KE ATAS. *Wimba : Jurnal Komunikasi Visual*, *12*(2). https://doi.org/10.5614/jkvw.2022.12.2.4

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15 [edition]). Pearson.

Kujang, P. P. (n.d.). *PT Pupuk Kujang | Sejarah Perusahaan*. Retrieved June 5, 2025, from https://pupuk-kujang.co.id

Kurniawan, H. M., Widarti, S., & Aini, F. (2023). Sosialisasi Aplikasi E-RDKK Pupuk Bersubsidi Pada Kelompok Tani Di WKPP Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Bhakti Masyarakat FPST*, *1*(1), Article 1. https://jurnal.upb.ac.id/index.php/bhaktimasfpst/article/view/398

Lestari, A., Prihatini, L., & Ardiansyah, A. (2025). *Persepsi Pengecer dan Petani Terhadap Aplikasi I-Pubers sebagai Media Komunikasi Penjualan Pupuk Urea dan Phonska (Studi Kasus Wilayah Kecamatan Makarti Jaya)*.

Lestari, O., & Wijayanto, H. (n.d.). *Implementasi Kebijakan Penyaluran Pupuk Bersubsidi Melalui Program Kartu Tani*.

Library, S. (2013, December 25). 1978-12-12 Presiden Soeharto Resmikan Pabrik

Pupuk Kujang. *HM Soeharto*. https://soehartolibrary.id/1978-12-12-presiden-soeharto-resmikan-pabrik-pupuk-kujang/

M Taufan Rengganis. (2025, September 25). *Kementan Akui Basis Data Lemah, Sebabkan Penyaluran Pupuk Subsidi Terganggu | tempo.co*. Tempo. https://www.tempo.co/ekonomi/kementan-akui-basis-data-lemah-sebabkan-penyaluran-pupuk-subsidi-terganggu-2073349

Majalah Gempur. (2025, December). *Ketidakselarasan Data Penyaluran Pupuk Bersubsidi di Jember dan Realita, DPRD Endus Penyimpangan*. https://www.majalah-gempur.com/2025/12/ketidakselarasan-data-penyaluran-pupuk.html

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, *28*(1), 1–14. https://doi.org/10.1037/h0034092

Mediatama, G. (2012, January 5). *Empat bank kongsi biayai Pupuk Kujang*. kontan.co.id. https://keuangan.kontan.co.id/news/empat-bank-kongsi-biayai-pupuk-kujang

Muh. Arif & Andi Sismar. (2024). PERAN SALURAN DISTRIBUSI DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PADA TOKO SINAR ANEKA SORONG PAPUA BARAT DAYA. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, *13*(1), 47–55. https://doi.org/10.37476/jbk.v13i1.4437

Nugroho, A. D., Siregar, A. P., Andannari, E., & Christie, I. (n.d.). *DISTRIBUSI PUPUK BERSUBSIDI DI KABUPATEN BANTUL PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*.

Ombudsman, R. I. (2022, September 7). *Kendala Pupuk Subsidi: Pendataan dan Penyaluran*. https://ombudsman.go.id:443/news/r/kendala-pupuk-subsidi-pendataan-dan-penyaluran

Pambudi, A. S., & Haryana, A. (2025). *Optimalisasi Tata Kelola Pupuk Bersubsidi: Strategi Pencegahan Maladministrasi Berbasis Analisis SWOT dan PESTEL*. *15*(4).

Pambudi, A. S., Umar, H., & Wulandari, S. S. (n.d.). *Agricultural Productivity and Farmers' Welfare*. *4*(2).

Permendag No. 4 Tahun 2023. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK. Retrieved

July 9, 2025, from http://peraturan.bpk.go.id/Details/240241/permendag-no-4-tahun-2023

Permendag No. 15/M-DAG/PER/4/2013 Tahun 2013. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK. Retrieved July 9, 2025, from http://peraturan.bpk.go.id/Details/129267/permendag-no-15m-dagper42013-tahun-2013

Permentan No. 70/Permentan/SR.140/10/2011 Tahun 2011. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK. Retrieved July 27, 2025, from http://peraturan.bpk.go.id/Details/160135/permentan-no-70permentansr140102011-tahun-201

Pitoko, R. A. (2025, February 27). *Digitalisasi Pupuk Indonesia Masif, iPubers Jadi Andalan*. IDN Times. https://www.idntimes.com/business/economy/digitalisasi-pupuk-indonesia-kian-masif-ipubers-jadi-andalan-00-brqf5-6654qy

Populix. (2023, September 12). *Unit Analisis Adalah: Definisi, Jenis, Contoh pada Penelitian*. https://info.populix.co/articles/unit-analisis-adalah/

PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN HUMANIORA UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG. (2024).

Purbohastuti, A. W. (2021). *EFEKTIVITAS BAURAN PEMASARAN PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN INDOMARET*. *7*(1).

Qadri, D. A. (n.d.). *PENERAPAN APLIKASI E-ALOKASI PUPUK BERSUBSIDI DALAM RANGKA PEMENUHAN KEBUTUHAN PUPUK BERSUBSIDI DI KABUPATEN ACEH TENGGARA*.

Ragimun, Makmun, & Sigit Setiawan. (2020). STRATEGI PENYALURAN PUPUK BERSUBSIDI DI INDONESIA. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, *10*(1). https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i1.369

Rahmani, A., Berliana, D., & Kusmaria, K. (2024). Mekanisme Penyaluran Pupuk Bersubsidi Di PT AR II Penjualan Daerah Lampung. *Jurnal Manajemen Agribisnis Terapan*, *2*(1), 16–24. https://doi.org/10.25181/jumaat.v2i1.3619

RI, O. (2024). *Aplikasi I-PUBERS Dan Tantangan Blank Spot*.

https://ombudsman.go.id:443/perwakilan/news/r/pwkinternal--aplikasi-i-pubers-dan-tantangan-blank-spot

Romli, M., Basuki, B. M., & Melfazen, O. (n.d.). *Rancang ,Bangun Sistem Informasi Distribusi Pupuk Menggunakan Metode Prototype dan Agile*.

Ruminta, D. (2021). Analisis Kinerja PT Pupuk Indonesia (Persero) Sebagai Holding Company Sektor Pupuk Di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *1*(2), 93–102. https://doi.org/10.31294/jab.v1i2.838

Salsabila, D. L., & Fadli, U. M. D. (2023). ANALISIS PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PADA PT PUPUK KUJANG CIKAMPEK. *JURNAL ECONOMINA*, *2*(6), 1281–1294. https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.598

Sembiring, R. G. (n.d.). *PERBEDAAN SIKAP PETANI MILENIAL TERHADAP KEBIJAKAN DIGITALISASI PROSES PENEBUSAN PUPUK BERSUBSIDI DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI PROVINSI RIAU*.

Sugiono, S., & Gufroniah, S. F. (2022). Pendistribusian Pupuk Bersubsidi dengan Acuan Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok (RDKK) Perspektif Etika Bisnis. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *5*(1), Article 1. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i1.1465

suhendra, tri ngudi wiyatno, tantry febrinasari, & trimulyani kartika. (2025). *Penerapan Lean Manufacturing Pada UMKM Jeruk Peras di Sukamahi Cikarang, Jawa Barat*.

Tampilan Sosialisasi Aplikasi E-RDKK Pupuk Bersubsidi Pada Kelompok Tani Di WKPP Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. (n.d.). Retrieved July 20, 2025, from https://jurnal.upb.ac.id/index.php/bhaktimasfpst/article/view/398/350

Winda Sari. (2024). *MANAJEMEN PEMASARAN*.

Yeka Hendra Fatika. (2024). *Ombudsman RI Mendorong Kementerian Pertanian Memperbaiki Sistem Penyaluran Pupuk Bersubsidi*. https://ombudsman.go.id:443/news/r/ombudsman-ri-mendorong-kementerian-pertanian-memperbaiki-sistem-penyaluran-pupuk-bersubsidi

Zulaiha, A. R., Nurmalina, R., & Sanim, B. (2018). Kinerja Subsidi Pupuk di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. https://doi.org/10.17358/jabm.4.2.271

LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Kegiatan Penelitian di Kios Pupuk Bersubsidi



Lampiran 2: Produk Pupuk yang Terdapat di Kios



Lampiran 3: Kondisi Etalase di Kios Pupuk



Lampiran 4: Tampilan Kios Pupuk Bersubsidi sebagai Lini Distribusi Akhir



Lampiran 5: Transkrip Wawancara Pengecer Pupuk Bersubsidi

TRANSKRIP WAWANCARA

INFORMAN SATU

Nama Informan : Neng Atimah

Nama Kios : Kurnia Sari

Jenis Kelamin : Perempuan

MT: Permisi ya ibu, saya izin mau nanya. Bagaimana proses administrasi penyaluran pupuk bersubsidi yang biasa dilakukan di kios ini?

NA: Sekarang kami menggunakan I-PUBER. Oh, menggunakan I-PUBER. Ibu juga ga ngerti neng, soalnya yang ituin nya putra ibu. Oh, anak ibu? Iya.

Susah soalnya kan pake fotokopi, KTP-nya dipoto. Orangnya di foto.

MT: Gak apa-apa, yang ibu tahu saja. Terus habis orangnya di foto, langsung dikasih pupuknya atau masih ada proses-proses lain, ibu?

NA: Ya udah, kalau sudah di foto, tinggal diantarin sama OJek.

MT: Oh, bukan petaninya yang kesini, ibu?

NA: Ya, petaninya yang kesini harus orang yang bersangkutan langsung. Gak bisa diwakilkan. Kalau diwakilkan harus pakai surat puasa.

MT: Oh, gitu. Oke, sejauh ini bagaimana pemahaman ibu tentang penggunaan sistem E-RDKK atau e-alokasi dalam pelaporan penjualan pupuk bersubsidi?

NA: kalo itu mah saya ge kurang memahami soalnya yang ngeituin putra abi. Anak ibu, ya? Oh, gitu.

MT: Menurut ibu, kendala apa yang ada dalam administrasi pupuk bersubsidi ini?

NA: Ya, kendala kan kalau ngeluarkan kadang-kadang itu teu aya iyeu tah itu, nu tiasa setiap saat dia loding wae, kan pakai aplikasi, kadang-kadang gangguan mah kan gabisa ngeluarin.

MT: Suka error gitu ya, bu?

NA: Iya, error. Gak bisa.

MT: Errornya gak bisa ngeluarin apa ya, bu?

NA: Gak bisa itu, ngecek juga gak bisa.

MT: Oh, dalam aplikasinya itu? Aplikasinya itu di HP atau di laptop atau di mana?

NA: Di HP.

MT: Oh, di HP saja? Iya. Terus kendala lainnya ada gak, bu, selain itu? Kendala lainnya?

NA: Kalau kemarin mah pas pakai kartu tani ma, itu kendalanya kan si petani kan udah ngambil, dicek di kartu tanima, masih utuh. Itu dikeluarin, jadi kelebihan salur. Oh, gitu. Jadi datanya beda ya, bu? Gak dicek di RDKK, diceknya di kartu tani. Tanya ke petani, belum- belum ngambil katanya. Ternyata udah ngambil, jadi kelebihan salur.

MT: Kalau gitu yang bertanggung jawab ibu lagi, berarti?

NA: Iya, saya ganti deh. 65 itu terus memurah. saya ganti mah harga nya yang non subsidi 6 subsidi, 7 ribuan. Sekarang kan hampir 9 ribu subsidi. Kemarin tuh

7 kintaskintal nya hampir 10 jutaan. Oh, gitu, bu? 7 jutaan lah. Lumayan ya, bu?

MT: Biasanya kalau kayak gitu ibu ngelapornya ke siapa, bu?

NA: Ya, itunya sama distributor. Disini diusahakan.

MT: Distributornya itu siapa, bu?

NA: Binata. Itu ya benteng purwa itu ya? Iya, benteng purwa itu.

MT: Jadi kendalanya suka ada kelebihan gitu ya, bu?

NA: Iya, cuma dulu, sekarang mah udah gak pake itu lagi. Oh, iya ini yang dulu masih pake kartu tani itu ya, bu? Iya.

MT: Terus apakah ibu menggunakan perangkat digital seperti HP dalam menginput data administrasi?

NA: iya pake HP palingan input nya.

MT: Lalu, Bagaimana pendapat ibu mengenai kemudahan penggunaan aplikasi e-alokasi atau e-RDKK?

NA: Yang enaknya tinggal ngecek di HP. Ngecek di HP, ya. Kalau pake itu manual, maka cari nomor. Di RDKK tuh.

MT: Jadi aplikasi e-RDKK memudahkan ibu gitu ya, bu?

NA: Iya, iya.

MT: Ketika terjadi kesalahan data, ketidaksesuaian alokasi pupuk, biasanya ibu melapor ke siapa?

NA: ke distributor, ke PPM aja. iya ketahuan ma sama distributor pas ngecek. Ngecek kesini ya, bu? Ibu pun gak tau.

MT: Terus kalau abis ngecek gitu misalnya gak sesuai, yang ibu kenanya apa maksudnya?

NA: Ya, kena denda harus ganti. Walaupun bukan kesalahan ibu? Walaupun itu kan kesalahan itu, di pemerintah ngasihnya dua. pake manual, pake mesin. Ada dua gitu ya, bu, inputannya.

MT: Apakah kendala administrasi pernah berdampak pada kelancaran distribusi pupuk di kios ibu? Contohnya seperti keterlambatan stok atau komplain dari petanI?

NA: gaada, stock ma ada aja. kalau pesan ya ada. Berarti gak pernah terlambat

tentang stok ya, bu? Petani berarti gak pernah komplain? Soalnya petani suka nanya dulu ngechat ada atau engga, biar tau ada stock atau engga.

INFORMAN DUA

Nama : Uni Nasiroh

Nama Kioss : Esbi Tani

Jenis Kelamin : Perempuan

MT: Aku izin nanya terkait kendala penjualan pupuk subsidi ini ada atau enggak ya, Bu?

UN: Banyak.

MT: Banyak? Apa saja yang boleh disebutkan, Ibu?

UN: Kendalanya ini sistem apa yang namanya Aplikasi, ya? ERDKK?

MT: Bukan. Oh, bukan? ERDKK.

UN: Untuk awalnya aplikasi dulu, ya Salah satunya itu sering... Error? Bukan error. Up and down, gitu loh. Oh, gitu. Kadang... Jadi... Ya, ini mah Enggak selalu. Cuma, ya gitu. Up and down. Kadang ada beberapa kali dia enggak bisa kita akses, gitu. Oh, gitu. Apalagi yang pakai juga banyak. Tapi kadang saat banyak petani datang pas pemakaian, itu yang kita kadang suka... Apa namanya?

MT: Jadi kesulitan, gitu ya, Bu?

UN: Enggak. Jadi petani yang datang lagi banyak, tiba-tiba mati, kan? Kasian juga petani udah banyak, kan Kan prosesnya begini. Petani datang, kita cek datanya sama enggak? Kayak sama ERDKK, KTP-nya. Orangnya sama enggak, Itu kan bukan hal yang sebentar, ya kan? Iya, betul. Terus kita harus cek dulu ini di data alokasinya. Benar enggak ini orang. Terus udah habis itu kita harus foto. Harus nyiapin barangnya. Proses pembayaran. Gitu-gitu kan bukan hal yang mudah, Tanda tangan, kita kan harus punya dokumen untuk kita laporan tiap bulan. Jadi laporan per hari ada dalam bentuk kertas. Laporan untuk setelah dalam kertas itu kita buat. Kita serahkan untuk laporan tiap bulan Itu

kan harus sesuai total yang ada di aplikasi dengan total yang kita tulis. Harus sama. Jadi kadang petaninya sudah ke sini, nanti tiba-tiba, Eh mang besok ya mang. Udah lagi mati, ini lagi ga bisa deh. Kayak gitu. Terus apalagi ya. Sebenarnya sih itu doang. Terus ini lagi kendalanya itu. Jadi begini menurut saya. Ini menurut saya aja ya. Sebenarnya bisa nggak sih dibikin semacam bensin subsidi gitu. Jadi petani itu kan datang ke kantor itu sudah bawa surat menyurat ya. Sudah bawa SPVT ke kantor itu untuk mendaftar di dalam RDK. Mereka udah bawa KTP, udah bawa macem-macem. Setelah datang ke kios, mereka kan harus foto lagi, harus di-check lagi. Bisa nggak sih aplikasi ini kan bukan barang murah gitu ya. Untuk membuat aplikasi itu pasti harganya juga mahal. Bisa nggak sih petani itu mereka sudah punya barcode. Kita tinggal scan barcode. Sudah selesai tinggal bayar. Jadi nggak usah satu-satu gitu ya. Terus-terusan. Terlalu banyak, ribet. Kita harus nulis lagi rumah. Oke lah kita nulis nggak apa-apa. Tapi nulisannya itu, oh iya ini sudah sesuai. Nanti kita bisa tetap. Jadi hal-hal yang sebenarnya bisa disimpelkan kenapa terlalu panjang. Itu doang sih. Terus kayak semacam sekarang kan berubah. Jadi aplikasi itu kadang peraturan itu berubah di tengah-tengah. Di tengah-tengah musim. Jadi misalnya kenapa nggak dibikin aja Januari. Atau peraturan itu jangan ada di tengah-tengah. Misalnya jumlah totalnya harus sesuai SK. Bukan sesuai total RDKK, sesuai SK Bupati. Jadi nanti menunggu ketika di tengah-tengah musim. Kayak bulan Juli Agustus SK-nya turun. Ini petani kan udah nggak pakai. Pakai lagi nanti bulan November baru SK-nya ada turun. Jadi kebutuhan itu kadang antara aplikasi dengan SK. SK itu kadang suka berbeda gitu aja sih. Perbedaannya sih nggak banyak. Tapi kenapa harus ada di tengah-tengah ketika petani. Waktu butuh nih SK-nya belum turun.Tapi ketika petani butuhnya untuk periode berikutnya itu baru turun. Jadi hal-hal yang harus dibikin simple kenapa terlalu panjang. Kenapa nggak sesuai aja. Sesuai yang ada di RDKK, sesuai yang di aplikasi. Udah selesai tanpa harus kita nunggu SK dari Bupati. Dan SK-nya itu kadang turunnya bulan Juli, bulan ini baru SK-nya turun. Bisa semuanya ditebus semua gitu. Kita sih nggak masalah ya dari jadi pedagang aja santai. Tapi kan yang petaninya yang butuh bubuknya

cepet. Ya hal-hal seperti itu sih. Kalau pedagang mah nggak ada masalah. Ya nggak ada masalahnya. Kenapa kita udah foto dan ini kita harus bikin laporan lagi. Kenapa nggak kayak kita beli subsidi udah di sekian selesai gitu ya. Sesuai dengan jumlah. Oh ini udah benar nih dia ngambilnya di kita atau ngambilnya di mana. Udah selesai gitu aja.

MT: Ohh baik ibu, Terus kalau misalnya ada terjadi error atau seperti apa gitu. Ibu biasanya ngelapor ke siapa? Ada nomer khususnya?

UN: Ada help desk nya. Oh ada.

MT: Berarti pemahaman Ibu tentang sistem E-RDKK sama e-alokasi itu udah ngerti? Atau masih ada yang Ibu bingungin gitu?

UN: Kalau E-RDKK sebetulnya saya dulu anak IT jadi hafal ya. Oh gitu. Kalau bapaknya emang nggak terlalu aware sama aplikasi kalau saya O. Saya ya agak-agak aware O jadi begini gitu doang.

MT: Jadi paham lah ya Ibu? Insya Allah. Kalau pelatihan khusus ada tidak bu?

Un: Nggak ada. Ada sekali itu pun waktu harus nge-barcode karung. Jadi ada sistem dimana kita ketika barang datang tuh nge-barcode satu-satu. Mungkin itu belum berjalan sih di sini. Jadi si karung itu turun dari, jadi lebih ribet lagi turun si tukang nurunin barang itu. Nurunin kita nge-barcode satu, nge-barcode. Jadi nanti kita keluarinya juga sesuai barcode. Tapi itu belum berjalan. Itu ada pelatihannya cuma sehari, bukan sehari sih. Dari pagi jam 7 sampai jam makan siang selesai.

MT: Tapi itu belum berjalan?

UN: Belum. Semoga saja tidak berjalan karena lebih ribet lagi.

MT: Ribet ya Bu?

UN: Iya.

MT: Berarti pelatihannya itu malah yang belum dijalani ya?

UN: Bukan belum, malah belum dijalani tu hanya ada sistem akan dibuat begitu untuk menghindari penyelewengan. Itu sebenarnya. Cuma belum semuanya. Karena kita juga tidak semua aware ya sama alat itu. Terus ribetnya juga. Terkadang kan namanya barang datangnya malam atau sore atau di maghrib. Kadang kita barang juga harus cepat-cepat diturunin. Kalau kita sampai di atas

malam habis maghrib itu kan kita ngasih tukang bongkar. Itu kan harga bukan harga pagi ya.

MT: Oh beda ya Bu?

UN: Bukan beda. Kita juga harus punya hati lah ya. Maksudnya lembur lah. Itu kan lebih, jadi kita harus ngasihnya lebih. Padahal kan kita jualnya harus sesuai. Oh gitu. Jadi semoga aja tidak dipakai. Acara buat membeli laptop.

MT: Berarti inputnya itu menggunakan perangkat digital seperti HP, laptop gitu ya Bu?

UN: Iya. Tapi petani, eh petani pedagang kebanyakan yang lebih mudah ya. Karena kita pegang ya. HP aja kalau nggak pakai laptop. Kebanyakan juga jarang digital yang pakai laptop atau pakai digital.

MT: Kendalanya HP ya kayak tadi ya Bu, sering mengalami dari sistem sananya. Bukan jaringan dari sininya gitu ya Bu?

UN: Iya kadang jaringan juga ya. Oh jaringan juga lambat. Namanya wifi, terus jaringan ketika yang pakai banyak. Tahu sendiri kalau kita lagi ngakses yang pakai banyak gitu kan.

MT: Jadi lemot ya Bu.

UN: Iya gitu. Tapi kan kadang pedagang kata kalau ini karena akses banyak yang lagi ngakses rumah gitu. Di grup, emang ada grup, ini gimana ya gitu ya. Kayaknya ini karena banyak yang pakai.

MT: Berarti kalau menurut Ibu, penggunaan aplikasi ini jadi mudah atau malah jadi merepotkan Ibu gitu?

UN: Mudah sih. Buat saya sih mudah. Kalau aplikasinya mudah. Menurut saya mudah. Tapi kenapa setelah ada aplikasi ini kita juga tetap harus ada laporan-laporan tertulis gitu. Itu saja sih yang bikin ribet kita. Sebenarnya harus ada semacam gini. Jadi kita kalau setelah. Kita kasih yang 2024 aja. Oke Ibu, nggak apa-apa. 2025, takut. Soalnya sering ada pemeriksaan ya Ibu. Pemeriksaan dari diri sendiri. Takut berantakan aja. Iya nggak apa-apa. Ini yang 2020.

MT: Jadi selain input dari digital, Ibu juga dikasih manual nya ya Bu?

UN: Iya Ini kan kita harus pakai berita acara. Harus divalidasi gitu loh. Jadi ini setelah divalidasi dari Dinas Pertanian sama UPDD. Kita harus tanda tangan

sama nggak sih validasinya kita misalnya. Nah ini kalau yang sedikit kita masih enak ya. Kalau bulan-bulan yang pas pemakaian kan kita sampai berapa bendel gitu.

MT: Jadi diperiksa satu-satu ya Ibu?

UN: Iya dong. Kalau bulan ribetnya biasanya bulan Januari sama Agustus. Ini aja deh nggak terlalu ribet. Nah ini kan kita setelah petani datang. Kita ngeluarin. Mereka harus tanda tangan sama nggak sih yang kita kasih. Tanda tangan. Terus hasilnya kita tempel gitu kan. Setelah petani juga ini. Terus ini diantar, dibongkar ini diantar. Atau diambil. Kita harus gitu. Mana rumahnya di mana lain. Padahal kita hari itu misalnya kayak ini ya. Tanggal ini kan nggak cuma satu orang. Ada berapa banyak orang. Itu juga kan bukan yang kecil. Ada yang tiga kinta. Itu hampir dua ton atau sampai tiga ton. Sehari kan itu bukan barang yang sedikit gitu. Iya betul-betul. Sebenarnya sih kalau aplikasinya sih menurut saya udah simpel. Tapi yang jadi masalah kita harus bikin-bikin begini. Kenapa nggak setelah aplikasi ya sudah selesai gitu. Tidak usah ini ya. Ya emang perlu ada ini. Perlu ada gitu.

MT: Tapi tidak usah yang terlalu kita harus tempel-tempel. Betul ya bu?

UN: Perlu sih untuk cross and check ya. Karena namanya saya juga udah tua gitu ya. Barang berapa sih tadi yang keluar kita cross and check. Tapi cukup lah cross and check yang. Oh iya petani sudah ngambil. Angkanya berapa sudah selesai gitu. Menurut saya. Tapi kan menurut yang punya kuasa beda ya.

MT: Oh iya bu, misalnya ada kesalahan data atau tidak sesuaian alokasi pupuk itu biasanya ibu melapor ke siapa?

UN: Alhamdulillah sampai hari ini nggak ada.

MT: Nggak pernah ya bu?

UN: Nggak pernah. Dan belum pernah terjadi ya. Mungkin kalau ini tanya aja ke UPTD. Jadi kalau misalnya pengen belajar kasusnya tanya aja ke UPTD. Sudah pernah ke kantor UPTD? Belum ibu.

MT: Biasanya melapornya ke situ bu?

UN: Bukan melapor ya, nanti tanya aja kasus pernah nggak sih ada kasus. Pasti ada kasus nggak di mana yang ada kasus. Maksudnya kasus yang bisa kita pelajari.

Kalau di saya mah alhamdulillah. Jangan sampai. Karena itu kita harus menggantinya harga non-subsidi. Oh gitu. Kalau misalnya ada lebih sederhana lokasi. Beda kita, apa ya, tidak sesuai dengan itu. Misalnya kelebihan atau apa. Kita nanti menggantinya non-subsidi. Padahal kan harga jauh. Ya semoga jangan deh. Terlalu gimana.

MT: Jadi yang mengganti malah punya kiosnya ya bu?

UN: Iya. Jadi kan itu sudah tanggung jawab setelah datang ke gudang. Sudah tanggung jawab kita.

MT: Biasanya kendala administrasi ini pernah berdampak pada kelancaran distribusi kukuk di kios ibu atau nggak? Misalnya ada kendala administrasi, terus nanti jadi berdampak pada keterlambatan pengiriman atau keterlambatan pada petani gitu ga bu?

UN: Nggak ada. Kalau administrasi itu kan tiap bulan ya. Jadi kalau sebulan sudah selesai, terus misalnya, semoga tidak ada ya, nanti sayang nggak ada. Misalnya nih ada, kalau ada selisih atau apa, terus kita mau nebus lagi ke distributor, ya ini selisihnya diselesaikan dulu. Kenapa bisa selisih? Kenapa tidak sesuai dengan yang ada di sini? Hitungannya. Tapi biasanya cuma hitungan, hitungan, bukan hitungan fisik, hitungan di, apa namanya, hitungan kita aja di aplikasi sama di kertas, kok ini paling bedanya juga berapa kilo. Ternyata kita salah input. Misalnya orangnya ngambilnya 150. Nulisannya juga 150. Kita nulisnya 150 kelebihan 01. Hal-hal yang sepele aja. Tapi di sini udah benar 150. Orangnya juga ngambilnya ada. Kalau kayak gitu, ya tapi nggak yang 0. Kalau 0 kan terlalu fatal ya. Ya paling 2 kilo atau 1 kilo. Kita nulis 6, kayaknya kelihatan 5 gitu aja. Jadi hal-hal yang sepele aja.

MT: Kalau keterlambatan stok gitu pernah nggak ibu? Seperti proses administrasinya jadi menghambat ke petani ?

UN: Kalau administrasi alhamdulillah nggak ada. Maksudnya bukan nggak pernah. Dan tidak akan begitu. Kalau, kan kalau namanya, laporan itu kita ke UPTD ya, bukan ke distributor. Kalau kita nebus itu kan ke distributor. Jadi beda cerita lah ini. Cuma kalau barang lagi nggak ada, mungkin karena ada proses perubahan, misalnya ada SK atau apa.

MT: Nah itu biasanya petaninya gimana ibu? Kalau barang lagi nggak ada?

UN: Barang lagi nggak ada. Biasanya pas bukan musim. Jadi kadang juga ini neng, Januari kita, saya ini bukan terus ngambil barang itu tidak se kebutuhan sekarang. Misalnya kebutuhan sekarang ini 20 ton. Saya ngambilnya sama musimnya akan datang, tapi tidak banyak misalnya. Ya emang itu resiko jadi resiko kita, uang kita di gudang ya. Resiko namanya ekonomi kan ada resiko ya. Resiko uang di gudang. Yang paling kita misalnya 20 ton kebutuhan satu musim ini kita 23 atau 24. Jadi ketika barang ini nggak ada, kita masih yang sedikit sedikit kita masih bisa keluarin. Jadi mungkin tidak terlalu lama untuk barang itu ini.

MT: Berarti kalau keterlambatan gitu mah, jarang yang nggak ya ibu?

UN: Ada tapi yang nggak selama, nggak sepas musim ini.

MT: Nah biasanya kalau tanggapan petani gitu, gimana kalau misalnya keterbatasan stok gitu?

UN: Namanya petani itu, mereka nurut ya. Dan apalagi petani kita petani tradisional. Jarang yang petani anak muda, sangat apalagi daerah sini ya, nggak tahu kalau daerah lain petani-petani muda gitu ya. Kalau di sini saya ini cenderung petani tradisional, jadi agak nurut sih neng. Misalnya, mang belum datang. Apa neng datang? Saya tinggal di tempat, apa datang? Mungkin besok dua hari lagi. Dua hari lagi, oh iya neng. Dan mereka tuh biasanya gini, setelah panen, kayak gini nih habis panen. Mereka udah nanya, neng ada pupuk nggak? Belum ada. Keburu uangnya, kepakai, padahal mereka tanamnya masih sebulan lagi. Jadi mereka masih istilah orang kitanya itu, tenang gitu ya. Jadi udah nyiapin. Uang itu nggak mereka pakai semuanya untuk konsumsi, tapi mereka beli obat, beli pupuk sebelum masa tanam. Takut uang panen kemarin hari. Jadi tidak terlalu yang, kecuali memang pupuk itu pernah tahun berapa udah lama, pupuk itu nggak tahu kenapa langka. Tapi belum ada aplikasi ya. Belum ada apa-apa. Belum ada RDK. Nah itu mungkin kayak gitu. Nah itu ya petaninya cuma nunggu aja. Nggak yang komplain gitu. Mungkin komplainnya bukan ke kita tapi mungkin ke ketua kelompok tani atau ke kantor. Karena kan mereka yang bisa mengerti kita kan. Kalau kita kan nggak

tahu. Taunya barang nggak ada. Mereka yang bisa ngerti distributor. Mereka bisa tanya langsung ke sana. Tapi dulu belum ada. Kalau sekarang kan kita aplikasi tahu bahwa barang kita di gudang tinggal sekian. Jadi di Di pupuk Indonesia mereka sudah tahu bahwa, oh di sana kenapa belum ini. Nah itu ditanyain ke distributor kenapa belum terisi. Oh baru masa tanah, eh baru masa istirahat. Sekarang aja kalau lagi nggak ada kan habis pada panen. Tadi akhirnya buat belajar yang lain biar semesternya anak-anak juga.

MT: Petani juga kan lagi nggak butuh ya Bu?

UN: Ya satu dua yang butuh. Emang udah tanam? Belum. Masih sebulan lagi. Yaudah nanti dulu ya emang bulan minggu depan. Sempet kemaren ada yang terkendala karena dia pernah kelebihan. Jadi dulu tuh pernah ada aplikasi dengan mesin edisi. Jadi petani itu dikasih kartu.

MT: Kartu tani ya Bu?

UN: Kartu tani dan itu musimnya itu perpindahannya itu ada di tengah-tengah. Itu jadi kendala juga sih buat kita jadi inget. Tapi bukan tahun ini ya. 2023 kalau nggak 2022 saya juga lupa. Perubahannya itu ada di tengah-tengah. Jadi bisa pake aplikasi di keluar mesin edisi juga masih bisa terpakai. Nah ada tombolnya kalau data di aplikasi masih banyak artinya masih bisa dong. Yang kemarin di aplikasi sedangkan yang di mesin edisi udah pernah digesek, sudah habis. Harusnya kan datanya tuh nggak sinkron dari aplikasinya dari sananya. Ketika dicatat di ini baru ketahuan kok ini jadi dimana beli-belikan. Mereka sampai harus mengganti sesuai harga subsidi dan itu artinya ada yang pernah 20 juta. Karena kan harus dan mereka kan kalau saya kan waktu ada aplikasi gini sih, soalnya ya udah lah aku nggak bisa. Saya kan gini, saya baca dulu di RDKK-nya ini ya saya studi kasusin dulu RDKK itu kan modelnya begitu aneh. Tiba-tiba ketika ada baru ini kan musim pertama nih terus ada yang udah ngegesek dia diambil semua lah musim kedua sudah diambil. Di aplikasi itu masih ada musim kedua, musim pertama. Masih ada dikeluarin, dia catat di itu setelah 1 bulan setelah 1 tahun kan 1 tahun berjalan kan kalau Desember ada cross and check lagi ya dari awal Januari di bulan Juli atau di bulan Agustus, saya lupa waktu itu ada yang banyak kelebihan jadi yang di sini di mesin edisi

ini udah habis di sini dikeluarin musim satu musim, misalnya ada yang kelebihan lima pintal jadi banyak hal-hal yang mungkin yang jualan juga udah sepuluh tahunnya bisa dikeluarin makanya coba aja tanya.

MT: Baik ibu nanti saya coba tanya-tanya ke UPTD. Sebelumnya terimakasih ya bu sudah bersedia saya wawancarai.

INFORMAN TIGA

Nama : Ari

Nama Kios : Dua Satu

Jenis Kelamin : Laki-laki

MT: Saya izin nanya ya Pak, bagaimana tanggung jawab Bapak sebagai pengecer penyaluran pupuk subsidi?

AR: Oh itu nggak tau

MT: Berarti yang biasanya tanggung jawab untuk mencatat sama melaporkan itu siapa pak?

AR: Yang punyanya, paling ya di aplikasi siapa aja yang ambil.

MT: aplikasinya itu apa Pak?

AR: EPUBER MT: Oh, terus pak kalau cara pengambilan pupuk subsidinya itu masih pakai kartu TANI atau KTP?

AR: Enggak, sekarang sudah pakai aplikasi itu EPUBER

MT: Oh, EPUBER itu aja? Terus bagaimana pengalaman Bapak menggunakan sistem E-RDKK atau e-alokasi untuk pelaporan tepuk subsidi? AR: Kalau masalah pelaporan saya ga gunain

MT: Oh, Bapak juga nggak mengurusi itu ya Pak?

AR: Enggak

MT: Berarti Bapak cuma ngurusin EPUBER itu, E-RDKK-nya sama yang punya nya gitu ya Pak?

AR: Iya, paling gitu aja sih

MT: Oh, kalau catatan di buku gitu sama yang punya atau sama Bapak?

AR: Kalau catatan yang dikasih dari PPL ada di sini. Saya tahu kalau ini, nama ini ada. Kalau ada di cek di sini, ada ya dikasih. Kalau di buku yang dulu nggak ada ya udah nggak dikasih. Ini di cek di buku, di cek nggak ada ya udah nggak dikasih.

MT: Oke. Terus kalau kendala-kendalanya gitu ada nggak Pak yang Bapak tahu? Tentang penyaluran pupuk subsidi. Kayak misalnya aplikasi E-PUBER-nya

sering error atau gimana gitu Pak?

AR: Ya, error ada sih.

MT: Errornya itu seperti apa gitu Pak?

AR: Error biasanya ini, apa pembaharuan aplikasi.

MT: Oh, itu pembaharuannya setiap berapa kali?

AR: Setiap bulan sekali sudah ada.

MT: Oh, sebulan sekali. Lumayan sering ya Pak?

AR: Iya lumayan sering pembaharuannya. Karena kadang-kadang sinyalnya kurang gitu kan dari sononya. Kadang-kadang setengah hari sih, paling lama setengah hari.

MT: Oh, perbaikannya itu setengah hari? Sudah sampai berhari-hari nggak. AR: Paling ya sore lah bisa, udah jalan. Kadang-kadang mungkin dari sononya gitu kan, dari kantor pusatnya diperbaharui lagi. Itu aja paling nggak, nggak lama lah. Paling setengah hari lah, paling lama gitu kan. Juga kalau disananya mungkin di kantor pusatnya, nggak apa lagi, santai mungkin diperbaharui lagi aplikasinya.

MT: Lalu pak, kendalanya apa lagi pak kira-kira. apakah ada keterlambatan pengiriman?

AR: Kalau gitu mah gimana kitanya Kalau kita mau sekarang, ambil ya tinggal ambil.

MT: Oh, bukan dikirim dari sana tapi kita yang ambil?

AR: Ya kalau angkut disini, disana lagi ada, kalau nggak ada disini buru-buru ambil sendiri gitu.

MT: Biasanya kalau petani gitu suka minta buru-buru gitu nggak? Atau gimana Pak sistem petani ambilannya itu?

AR: Kalau petani sih ya, kadang-kadang ya saya belum ambil, petani mau minta saya tunggu 3 hari, 2 hari, stoknya selalu ada.

MT: Terus apakah Bapak mendapatkan pelatihan sosialisasi dari pihak distributor?

AR: Gaada.

MT: Oh, nggak ada pelatihan? Pelatihan sosialisasi kayak administrasinya tuh harus gini-gini, kayak cara Bapak memakai e-pubers nya gitu?

AR: Kalau itu sih saya ikut rapat, memang kalau aplikasi masalah pembayaran, itu sama bapaknya. Kalau saya palingan ikut rapat gitu. Ada pembaharuan di kantor PPL, paling saya yang berangkat. Rapat pembaharuan. Kayak tahun kemarin petaninya cuma 20 orang, sekarang segini-gini.

MT: Rapatnya itu dari banyak pengecer, Pak?

AR: Kios sama kelompok petani, sama petani juga ada.

MT: Selanjutnya, bagaimana proses pencatatan sama pelaporan administrasi?

AR: kurang tahu saya

MT: Oh Itu Bapak nggak tahu ya? Yang manual atau yang Bapak pelajari ada Bapak? Yang pencatatan?

AR: Ya, paling saya yang diputuskan. Dikasih dari PPL, pencatatan dia aja. Pelaporannya paling yang pelaporan datangnya biasanya ada. Pelaporan itu disitu. Datangnya Pak Remy, Pak Siti Anton, masuk ke Rekan Bios. Rekan Bios dimasukin.

MT: Hmm tapi itu berarti laporannya ada yang dibuat manual ya? Nggak langsung dari sistem gitu?

AR: Dari HP.

MT: Oh, langsung dari HP pelaporannya. Kalau laporan kayak gitu pernah ditolak nggak Pak sama distributor atau sama pihak yang nggak pernah ya? AR: Gapernah, soalnya belum pernah salah

MT: Baik pak, menurut Bapak, apakah kendala administrasi berpengaruh terhadap kelancaran penjualan pupuk sama kepuasan petani?

AR: Administrasi di pihak distributor atau pihak kios? Di pihak kios. Nggak ada kendala administrasi sih di sini alhamdulillah.

INFORMAN EMPAT

Nama : Sigit

Nama Kios : Sri Mulya

Jenis Kelamin : Laki-laki

MT: Saya izin sambil rekam ya pak, sejak kapan Bapak menjadi pengecer pupuk subsidi?

SG: Oh dari 4 tahun yang lalu Pertama orang tua saya Terus orang tua sudah pensiun jadi diganti saya.

MT: Oh diganti jadi Bapak ya yang biasanya bertanggung jawab untuk mencatat dan melaporkan datanya itu siapa?

SG: Saya sendiri biasanya yang menggunakan sistem

MT: Oh gitu pak, nah bapak dalam menggunakan sistem erdkk atau e-lokasi untuk pelaporan pupuk subsidi itu apakah kesulitan?

SG: ga sih, ga sulit cuma sekarang mah paling masalah jaringan doang jaringan kadang-kadang suka upgrade terus. Jaringan sistem aplikasinya suka upgrade terus. Kadang-kadang ada kendala error.

MT: Kendala errornya itu biasanya berapa lama, Pak?

SG: Ga lama, paling sehari. Sehari kadang-kadang berjam-jam lah.

MT: Itu biasanya ada yang menangani langsung atau gimana, Pak?

SG: Paling saya laporan ke distributor nya

MT: Kira-kira seberapa sering bapak menggunakan sistem tersebut ?

SG: Setiap hari

MT: Trus bagian mana yang paling sulit dipahami oleh bapak?

SG: Gaada sih

MT: Oh gaada ya. ini tu bapak mempelajari sistem digital nya sendiri atau dapat pelatihan?

SG: Ada rapat-rapat rapatnya sampai sekarang

MT: Biasanya yang ngadain rapat itu dari pihak apa Pak?

SG: Dari pihak PT, distributor, sama pihak petani

MT: Biasanya apa yang Bapak lakukan jika sistemnya tidak bisa diakses? SG: paling laporan trus nunggu dulu.

MT: Nunggu ya Pak. Terus Bapak abis laporan itu langsung mendapatkan bantuan gitu Pak? Atau harus nunggu lagi beberapa?

SG: Nunggu, kalau masalah ada itu, dari dulu, dari pusatnya.

MT: Terus apa saja kendala administrasi yang paling sering Bapak alami dalam penyaluran pupuk subsidi?

SG: Paling masalah foto itu doang. yang daftar pupuk nya kadang-kadang kalau yang daftar gabisa kan suka gaada orang nya. kadang" sakit atau gamau, jadi susah.

MT: Terus itu kalau misalnya lagi sakit ya yang tadi sepuh itu, terus digantikan sama orang lain itu bisa apa enggak Pak?

SG: Bisa. Cuma ada surat itu doang, surat pernyataan aja itu. Tapi harus pihak keluarga.

MT: Harus pihak keluarga ya Pak. Lalu kendala apa lagi Pak kira-kira yang ada?

SG: Ada, masalah pencatatan seperti kalau manual itu buat pertanian, kalau misalkan aplikasi buat pemerintah itu biasa

MT: Jadi ada manual sama ada digital ya pak alat pelaporannya?

SG: Sama aja sih, ini mah cuma pegangan pertanian doang buat ngasupin data katanya.

MT: Dampak yang kendala tadi itu terdapat kendala jadi prosesnya jadi terkendala gitu nggak Pak? Proses penyalurannya?

SG: Nggak sih.

MT: Engga ya pak. Jadi kendala yang tadi Bapak sebutkan nggak menyebabkan keterlambatan distribusi gitu-gitu?

SG: Gaada, saya bingung aja kalau ada ada daftaran orangnya nggak mau-mau difoto kadang-kadang udah pada tua sakit jadi kesininya susah Iya

MT: Nah kalau gitu ada yang nganterin pupuknya atau dia harus ngambil sendiri Pak.

SG: Kalau misal kadang-kadang ada yang suka ngambil sendiri banyaknya

dianterin tapi tetap harus ini dulu ya foto dulu transaksinya harus dulu

MT: Eee lalu apakah Bapak mendapatkan pelatihan atau sosialisasi dari pihak distributor terkait sistem administrasi pupuk subsidi?

SG: Pertama ada sih latihannya tapi kesininya enggak sih

MT: Oh gitu, nah jadi pelatihannya membantu pekerjaan administrasi atau enggak Pak jadi Bapak terbantu nggak sama pelatihan itu?

SG: Ya kalo udah latihan sih pasti terbantu, paling kalo ada yang ga paham di tanyain lagi aja

INFORMAN LIMA

Nama : Mulyadi

Nama Kios : Mekar Jaya

Jenis Kelamin : Laki-laki

MT: Apakah Bapak memakai E-RDKK?

MY: Iya pakai

MT: Daftar nya gimana pak?

MY: Daftar sendiri ke kantor.

MT: Oh, daftar sendiri ke kantor. Terus nanti pembeliannya pupuk petaninya itu gimana, Pak?

MY: Pake KTP. Habis itu di foto. KTP-nya di foto, foto tanda tangan.

MT: Oh terus sejauh ini Bapak pemahaman tentang sistem ERDKK sama lokasi penjualan subsidi-subsidinya kayak gimana, Pak? Ada pelatihan khusus gitu gak, Pak?

MY: Ada.

MT: Setiap berapa bulan sekali?

MY: Gak berbulan-bulan. Kalau udah paham ya udah.

MT: Oh, sekali aja gitu?

MY: Iya. Ya kalau belum paham nanya lagi. Belum paham nanya.

MT: Nah, nanyanya itu ke siapa, Pak, biasanya?

MY: Ya... Ke Aek. Di Aek. Di PI? Aek-Aek, Ke... Distributor. Distributornya.

MT: Berarti Bapak punya nomor distributornya sendiri ya? Buat ngelaporin ketidakpahaman Bapak. Kalau kendala pupuk bersubsidi itu gak ada, Pak?

MY: Gak ada.

MT: Kayak tentang petaninya gimana gitu?

MY: Gak ada sih, gak ada kendala.

MT: Gak ada kendala? Oh... Kalau perangkat digital kayak HP, laptop gitu Bapak biasanya pake apa?

MY: Ya, HP aja.

MT: HP aja? Laptop? Enggak ya?

MY: Engga, pakai yang gampang aja

MT: Biasanya Bapak ada kendala gak sama perangkat digital? Kan sekarang semuanya pakai digital ya, Pak?

MY: Iya. Sekarang sih enggak sih, udah paham. Soalnya kan ada yang baru. Kalau ada yang baru, ada yang baru. Kalau enggak paham ya nanya. Sekarang udah gampang ada timnya.

MT: Oh, ada timnya. Khusus dari PI. Berarti timnya selalu nanyain Bapak bisa apa enggak gitu ya, Pak?

MT: Kalau enggak bisa, nanya gitu. Kalau enggak paham, jangan nanya sih.Ya, namanya... Kayak gini-gini, gampang banget. Enggak se ribet.

MT: Oh, enggak seribet itu ya, Pak?

MY: Iya, enggak.

MT: Terus kalau ada kesalahan data, itu berarti melaporkan ke tim PI itu?

MY: Kesalahan data. Kadang kalau ada kesalahan data dibatalkan, kembali lagi. Cara menginputkan, input ulang kalau ada kesalahan.

MT: Berarti kalau ada kesalahan gitu, prosesnya juga cepat ya? Enggak ribet gitu ya, Pak?

MY: Enggak, cepat. Sekarang gampang sih, enggak kayak gitu. Bukan kayak kartu tani sekarang.

MT: Iya, setahu saya. Soalnya kayak masih pakai kartu tani gitu, Pak. Terus berarti keadaan keterlambatan-keterlambatan pupuk subsidi gitu tidak ada ya, Pak? Keterlambatan mengirim?

MY: Iya. Enggak ada.

MT: lancar ya pak berarti pengiriman

MY: Tergantung permintaan petani ya. Kalau petani minta langsung, ya. Stoknya ada terus sekarang.

MT: Oh, stoknya ada terus? Berarti petani enggak pernah nungguin subsidi kapan datang gitu ya?

MY: Enggak. Stoknya selalu ada

MT: Kalau disini banyak, Pak, petani yang ambil dari sini? Petani dari sini?

MY: Dia kan daftar dulu. Iya. Bukan semua petani dapat. Yang terdaftar doang. Daftarnya itu Ada kelompok petani.

MT: Oh, ada kelompok petani. Berarti Bapak udah paham banget ya sama penggunaan sistem aplikasi Pak?

MY: Enggak ada sih,, kalau ada kendala paling ada kendala error satu dua hari, benar lagi.

MT: Nah, biasanya error-nya itu gimana, Pak?

MY: Kurang paham, gitu.

MT: Oh, kurang paham?

MY: Error-nya udah disana, gitu. Mungkin ada perbaikan. Oh, gitu. Perbaikan sistem atau gimana. Atau enggak di sinyal atau gimana.

MT: Terus langsung ditangani sama tim nya pak?

MY: Sekarang enggak ada, sih. Ada kendalanya. Kalau awal-awal, enggak ada. Kalau agak mungkin sekarang enggak, sih. Di sini, enggak tahu, di wilayah lain. Kalau di wilayah lain, enggak tahu, ya. Kalau di sini, mah udah lancar.

MT: Oh, lalu ada buku panduannya gitu tidak Pak?

MY: Buku apa? Buku panduan paling cuma panduan dari orang langsung aja.

MT: Langsung aja ya? Enggak ada bukunya gitu.

MY: Dulu mah ada.

MT: Oh, dulu ada? Bapak ini udah buka kios berapa lama?

MY: Udah lama. Ini 15 tahun lebih.

MT: Oh, 15 tahun lebih? Lama ya, Pak. Baik pak terimakasih kalau begitu atas waktu dan jawaban