

## ANALISIS KEPUASAN MASYAKARAT TERHADAP ALOKASI BBM BERSUBSIDI DI KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN ACEH BARAT

Melani Febriyanti<sup>1)</sup>, Mirdha Fahlevi<sup>2)</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar, Meulaboh  
email: [melanifebriyanti2018@gmail.com](mailto:melanifebriyanti2018@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar, Meulaboh  
email: mirdha.fahlevi@utu.ac.id

### Abstract

*This study aims to analyze the fuel subsidized by the government, subsidized fuel is needed by the people in the district of Johan Pahlawan, especially for fishermen and people who have low incomes. Questionnaires were distributed throughout the district of Johan Pahlawan, West Aceh. Sampling was carried out by considering the representativeness of respondents from each Kec. Johan Pahlawan, as many as 47 respondents in online media. This data was analyzed by using a quantitative approach, with the technique of collecting data according to the truth and then the data was processed, compiled and analyzed by the method of descriptive statistics.*

**Keywords:** *community satisfaction, subsidized fuel*

### 1. PENDAHULUAN

Jenis bahan bakar yang disubsidikan oleh pemerintah yaitu minyak solar serta premium, bbm bersubsidi sangat dibutuhkan oleh masyarakat di wilayah johan pahlawan terutama bagi nelayan serta rakyat yang memilikipenghasilan rendah. PT. Pertamina persero meulabohtelah berhubungan dengan baik menggunakan para nelayan dengan melakukan transaksi jual beli minyak.

Para nelayan terhadap bbm bersubsidi merupakan hal yang dapat patut menerima perhatian lebih dari pertamina dan pemerintah, dikarenakan para nelayan merupakan warga terpinggirkan berasal dari segi perekonomian rendah, karena bagian besar kehidupan mereka belum mampu untuk memenuhi kebutuhan bersamakeluarganya.

Bahan bakar minyak premium terutamayang sangat diincar atau dicari masyarakat, hal tersebut dikarenakan menggunakan harga yang cukup jauh lebih murah antara bbm bersubsidi lainnya. sebagai akibat bbm bersubsidi unggulan inilah yang membentuk dana subsidi pemerintah membengkak. Untuk menghindari masalah bahan bakar minyak bersubsidi ini, pemerintah bermaksud untuk batasipemakaian tentunya dengan kebijakan ini ada nilai positif dan negatif bagi masyarakat.

Menurut kebijakan pemerintah pada bbm bersubsidi UU No.22 tahun 2001 Mengenai Minyak Dan Gas Bumi, yang tertuang pada Pasal 53 sampai dengan Pasal 58, serta ancaman penjara maksimal 6 tahun penjara serta dan membayardenda maksimal Rp. 60.000.000.000,00, di sertain hukum pidana tambahan yang berupa hak atau disebut perampasan barang yang dipergunakan untuk atau yang dihasilkan oleh pihak pidana pada kegiatan usaha minyaknya dan gas bumi (Aprillani Arsyad, 2010).

Di samping itu, untuk penambahan jumlah penduduk yang sudah menaikkan asumsi sarana transportasi dan juga kegiatan industri yang menghasilkan peningkatan kebutuhan serta Bahan Bakar Minyak (BBM) nasional agar dapat memenuhi kebutuhan BBM, aparat (pemerintah) menyimpulkan bahwa sebagian BBM bergantung dengan BBM Impor yang memberatkan pihak aparat atau pemerintah. Apabila terjadi harga yang tinggi terhadap minyak global, disebabkan oleh makin besarnya subsidi yang akan disalurkan pemerintah terhadap BBM nasional.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap alokasi BBM bersubsidi dan apa saja yang membuat masyarakat tertarik terhadap BBM bersubsidi. Setiap kegiatan yang dilakukan tentu mempunyai beberapa tujuan, adapun tujuan penulisan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap alokasi BBM bersubsidi dan mengetahui apa saja yang membuat masyarakat tertarik terhadap BBM bersubsidi.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Teori kepuasan masyarakat**

Tujuan masyarakat dalam konteks penelitian ini diartikan daya tahan pelanggan dalam bidang konsumen dan ketangguhan pelayanan. Masyarakat disebut sebagai konsumen atau penerima manfaat terhadap aplikasi tanggung jawab perusahaan sosial. Pelanggan sudah ada organisasi atau seorang yang menerima sebuah produk (ISO 9000, 2005).

Dari Oliver pada Supranto (2006) kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan menggunakan harapannya. Berkaitan menggunakan definisi tanggung jawab sosial dan ketangguhan warga, kepuasan rakyat dapat diartikan menjadi taraf perasaan masyarakat yang berasal dari yang akan terjadi evaluasi perusahaan pada pelaksanaan tanggung jawab perusahaan sosial dengan harapan stabilitas lingkungan sekitarnya menjadi tujuan acara.

Kotler (2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seorang sehabis melakukan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan dibandingkan dengan menggunakan harapannya. Penelitian Parasuraman, dkk. mengemukakan ada 2 tingkat sebagai konsumen terhadap kualitas pelayanan: tahap layanan yang diinginkan dan tingkat layanan memadai. Layanan yang diinginkan merupakan tingkat harapan yang dibutuhkan konsumen buat diterima.

Sebagai hal yang dimaksud adalah campuran apa yang dipercaya konsumen dapat disampaikan serta harus disampaikan, sedangkan pelayanan memadai merupakan layanan tingkat yang akan diterima oleh konsumen. Tingkat layanan ini sudah ada layanan base yang dapat diberikan suatu perusahaan 39 serta masih dibutuhkan memenuhi kebutuhan dasar konsumen. tingkat kedua tersebut akan menjadi batas yang diklaim zona toleransi.

Zona toleransi ini bisa membesar dan mengecil tergantung pada layanan tingkat rendahnya yang diinginkan. Perubahan di zona toleransi konsumen individu lebih poli ditentukan oleh perusahaan pada layanan yang memadai dibandingkan dengan layanan yang diinginkan yang perkira lebih sedikit demi sedikit. Hal ini ditimbulkan akumulasi asal pengalaman. Dengan adanya tingkat terhadap layanan kemungkinan akan menyebabkan terjadinya perilaku yang tidak sama bila kualitas layanan berada di atas, di bawah atau dalam zona toleransi.

Dengan demikian, kualitas layanan tahan berhubungan dengan perilaku atau perilaku konsumen yang menyenangkan dan permanen yang tidak menyenangkan terhadap suatu kualitas. Hal ini tergantung pada evaluasi konsumen tentang kualitas layanan yang tidak sama dengan layanan yang diinginkan juga layanan yang memenuhi syarat. Di samping itu, pengalaman memperoleh masalah pada hal

layanan akan mensugesti konsumen terhadap kualitas layanan, maka karena itu akan berpengaruh terhadap sikap atau sikap konsumen.

### **B. Kebijakan Alokasi BBM Bersubsidi**

Menurut Milton H. Spencer dan Orley M.Amos, Jr. dalam bukunya *Contemporary Economics* Edisi ke-8 halaman 464 sebagaimana dikutip oleh Rudi Handoko dan serta Pandu Patriadi menulis bahwa subsidi sudah ada pembayaran yang dilakukan pemerintah untuk perusahaan atau rumah tangga buat mencapai tujuan eksklusif yang menghasilkan mereka dapat menghasilkan atau mengkonsumsi.

Pengendalian BBM bersubsidi adalah amanat undang-undang (UU) no.22 tahun 2011 wacana APBN tahun aturan 2012. Berdasarkan pasal 7 ayat 4 UU, pengendalian aturan jenis BBM bersubsidi eksklusif serta bahan bakar gas cair (liquefied petroleum gas/LPG) tabung 3kg pada tahun aturan 2012 dilakukan melalui pengalokasian BBM bersubsidi secara lebih sempurna sasaran dan kebijakan pengendalian BBM bersubsidi (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2012).

Sesuai Nota Keuangan dan RAPBN 2014 dijelaskan bahwa subsidi BBM, BBN, LPG tabung 3 kilo gram dan LGV diberikan pada rangka mengendalikan harga jual BBM, BBN, LPG tabung tiga KG dan LGV bersubsidi, menjadi keliru satu kebutuhan dasar warga, jadi bisa terjangkau oleh daya beli masyarakat, terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah (Nota Keuangan Dan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara, 2014). Hal ini disebabkan harga pasar (keekonomian) BBM sangat ditentukan oleh perkembangan banyak sekali faktor eksternal, antara lain harga minyak mentah di pasar dunia, serta nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika. Subsidi BBM hanya diberikan di beberapa jenis BBM eksklusif (minyak tanah/minyak tanah, minyak solar/minyak gas, dan premium). Selain itu, Pemerintah juga menyampaikan subsidi untuk tabung elpiji 3 KG dan LGV dan bahan bakar nabati dalam rangka mendorong pemanfaatan energy bukan fosil.

Subsidi akan permanen diberikan buat dapat membantu harga barang dan jasa yang akan berdampak di rakyat luas. Pelaksanaannya diupayakan agar subsidi lebih terarah dan bisa membantu kehidupan warga yang berpendapatan rendah. Namun pemerintah juga memperhitungkan kemampuan keuangan negara. Selama ini, kebijakan subsidi bertujuan untuk menjaga harga barang serta jasa, memberikan proteksi di warga yang berpendapatan rendah, menaikkan produksi pertanian, serta insentif bagi dunia usaha dan rakyat.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **A. Populasi Dan Sample Penelitian**

Populasi adalah semua masyarakat Kec. Johan Pahlawan penerima BBM bersubsidi. Pengambilan sample dilakukan dengan Snowball Sampling, pendekatan Snowball Sampling karena belum ada data Base yang mendata secara lengkap identitas masyarakat penerima Bbm Bersubsidi di Kec. Johan Pahlawan.

### **B. Tempat dan Waktu**

Penelitian dilakukan di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat, Penelitian dimulai pada tanggal 1 Juli sampai 30 Agustus 2021 untuk penelitian ini melakukan survei dengan mengenai gambaran perusahaan terhadap Bbm Bersubsidi. Kemudian dilakukan pembagian Kuesioner dengan secara online kepada seluruh masyarakat Johan Pahlawan Aceh Barat.

### **C. Pengukuran Variabel**

Variabel diukur dengan service quality menggunakan Dimensi Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (assurance) & Empati (Empathy). (parasuraman et al, 1988). Tingkat kepuasan masyarakat Kec. Johan Pahlawan dikelompokkan dalam tiga kategori Rendah,

Sedang &Tinggi. Data dapat disajikan dengan bentuk tabel berupa nilai rata-rata dari setiap indikatornya.Rumusnilai rata-rata sebagai berikut dibawah ini :

$$K = \frac{a-b}{c} \dots\dots\dots(1)$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= \frac{4}{3}$$

$$= 1,33$$

Tabel 1. Pengukuran Variabel

Katagori	Keterangan
1 s.d 2.33	Rendah
1.33 s.d 3.66	Sedang
3.67 s.d 5.00	Tinggi

**D. Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode pendekatan kuantitatif,dengan teknik pengumpulandata yang sesuai dengan data sebenarnya lalu diolah, disusun, serta dianalisis dengan metode Statistika Deskritif. Agar mendapat gambaran mengenai permasalahan Bbm Bersubsidi di Kec.Johan Pahlawan.

**4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Statistik Deskritif Profit Responden**

Para responden dalam penelitian ini tersebar pada Seluruh Kec.Johan Pahlawan, Aceh Barat. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan mempertimbangkan keterwakilan responden dari setiap Kec.Johan Pahlawan. Penelitian ini memperoleh sebanyak 47 responden secara online.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responde n	Persentas e	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Laki-Laki	21	44.7	44.7	44.7
Perempuan	26	55.3	55.3	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Berdasarkan jenis kelamin tabel diatas menunjukkan 44.7% berasal dari laki-laki dan sisa nya 55.3 berasal dari perempuan.

Tabel 3. Responden Berdasarkan status perkawinan

status perkawinan	Jumlah Responde n	Persentas e	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Menikah	1	2.1	2.1	2.1
Belum menikah	45	95.7	95.7	97.9
Pernah menikah (janda/duda)	1	2.1	2.1	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Dari tabel diatas menunjukkan 2.1% berasal dari 1 responden yang sudah menikah, 95.7% dari 45 responden belum menikah dan sisanya 2.1%berasal dari 1 responden pernah menikah(janda/duda).

Tabel 4. Responden Berdasarkan pendidikan terakhir

pendidikan terakhir	Jumlah responden	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Tamat SMA	32	68.1	68.1	68.1
Diploma (D-I/II/III/IV)	3	6.4	6.4	74.5
Sarjana (S-1)	11	23.4	23.4	97.9
S-2	1	2.1	2.1	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Berdasarkan tingkat pendidikan, para responden dikelompokkan berdasarkan jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh yaitu antara Tamat SMA/Sederajat, Diploma (D-1/II/III), Sarjana (S-1) & (S-2).

Tabel 5. Responden Berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Petani	2	4.3	4.3	4.3
Pegawai Swasta	7	14.9	14.9	19.1
Pegawai Negeri	1	2.1	2.1	21.3
Pelajar/ Mahasiswa	34	72.3	72.3	93.6
Karyawan Kontrak	3	6.4	6.4	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Dari tabel diatas meunjukkan Petani 4.3% berasal dari 2 reponden, Pegawai Swasta 14.9% berasal dari 7 responden, Pegawai Negeri 2.1% berasal dari 1 responden, Pelajar/ Mahasiswa 72.3% dari 34 responden & Karyawan Kontrak 6.4% dari 3 responden.

Tabel 6. Responden Berdasarkan usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Dari 20 Tahun	1	2.1	2.1	2.1
20-25 Tahun	44	93.6	93.6	95.7
26-30 Tahun	2	4.3	4.3	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Sebaran responden juga dapat dilihat berdasarkan usia. Tabel diatas menjelaskan secara rinci. Berdasarkan usia, para responden dibagi menjadi tiga golongan dengan rentang selisih usia lima tahun antar kelompok.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Memperoleh Bbm Bersubsidi

Memperoleh Bbm Bersubsidi	Jumlah Responden	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Ya	34	72.3	72.3	72.3
Tidak	13	27.7	27.7	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel responden diatas menunjukkan bahwasannya masyarakat yang memperoleh bbm bersubsidi lebih banyak dengan jumlah responden 34 dari 72.3% dan yang tidak memperoleh bbm bersubsidi dengan jumlah responden 13 dari 27.7%.

Tabel 8. Responden Berdasarkan Berdomisi Kec.Johan Pahlawan

Berdomisi Kec.Johan Pahlawan	Jumlah Responden	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Ya	47	100.0	100.0	100.0

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil bbm bersubsidi yang berdomisi di Kec.Johan Pahlawan, Aceh Barat. dengan jumlah responden 47 dari hasil 100,0%

Tabel 9. Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan Perbulan

Rata-Rata Pendapatan Perbulan	Jumlah Responden	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
≤ Rp 1.000.000,-	29	61.7	61.7	61.7
Rp1.000.000,- s.d 2.000.000,-	7	14.9	14.9	76.6
Rp2.000.000,- s.d 3.000.000,-	6	12.8	12.8	89.4
Rp3.000.000,- s.d 4.000.000,-	3	6.4	6.4	95.7
≥ Rp4.000.000,-	2	4.3	4.3	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Dari tabel diatas rata-rata pendapatan perbulan Masyarakat Kec.Johan Pahlawan, dilihat dari hasil penelitian terdapat 29 responden (61.7 %) dengan pendapatan kurang dari Rp1.000.00 (Satu Juta Rupiah), pendapatan tertinggi 2 responden ( 4.3 %) dengan pendapatan ≥Rp. 4.000.000 ( Empat Juta Rupiah)

## B. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil survei pada BBM Bersubsidi di Kec.Johan Pahlawan menunjukkan secara rinci dapat di jelaskan sebagai berikut:

NO	PERTANYAAN	Rata-Rata	Indeks	Katagori Kepuasan
1	Peralatan & Teknologi Yang Dimiliki PT.Pertamina Telah Memadai Untuk Penyaluran Bbm Bersubsidi Kepada Masyarakat	3.94	78.8	Tinggi
2	Penataan Fasilitas Penyaluran BBM Bersubsidi Di Kecamatan Johan Pahlawan Telah Dilakukan Dengan Baik Di Pertamina.	4.02	80.4	Tinggi
3	Penampilan petugas yang menyalurkan BBM Bersubsidi sangat baik	4.04	80.8	Tinggi
4	PT.Pertamina Mempunyai Kemampuan Yang Berkompeten Dalam Memecah Masalah/Kendala Dalam Penyaluran BBM Bersubsidi Di Kecamatan Johan Pahlawan	3.83	76.6	Tinggi
5	PT.Pertamina Mampu Menepati Janji Dalam Penyaluran Bbm Bersubsidi Kepada Masyarakat	3.55	71	Sedang

6	Sebagai Penerima BBM Bersubsidi, Saya Berpendapat Bahwa PT.Pertamina Mempunyai Reputasi/ Nama Baik Perusahaan Di Mata Masyarakat	4.00	80	Tinggi
7	Petugas PT.Pertamina Mampu Berkomunikasi Dengan Baik Terhadap Para Masyarakat Penerima BBM Bersubsidi	3.85	77	Tinggi
8	Petugas PT.Pertamina Mampu Melayani Para Masyarakat Penerima BBM Bersubsidi Dengan Cepat	3.83	76.6	Tinggi
9	PT.Pertamina Bersungguh-Sungguh Dalam Membantu Masyarakat Untuk Memperoleh BBM Bersubsidi	3.96	79.2	Tinggi
10	PT.Pertamina Sangat Siap Untuk Membantu Masyarakat Dalam Penyaluran BBM Bersubsidi	3.83	76.6	Tinggi
11	Karyawan PT.Pertamina Sangat Jujur Dalam Melakukan Penyaluran BBM Bersubsidi Kepada Masyarakat	3.91	78.2	Tinggi
12	Petugas PT.Pertamina Mampu Menjawab Pertanyaan Masyarakat Tentang Berbagai Hal Yang Berkaitan Dengan Penyaluran BBM Bersubsidi	3.85	77	Tinggi
13	PT.Pertamina Mempunyai Prosedur Yang Jelas Dalam Penyaluran BBM Bersubsidi Kepada Masyarakat	3.91	78.2	Tinggi
14	PT.Pertamina Sangat Adil Dalam Melakukan Penyaluran BBM Bersubsidi Kepada Masyarakat	3.70	74	Tinggi
15	PT.Pertamina Sangat Tanggap Terhadap Saran Dan Keluhan Masyarakat Dalam Penyaluran BBM Bersubsidi	3.87	77.4	Tinggi

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa para responden di Kec.Johan Pahlawan memberi penilaian yang tinggi terhadap kepuasan dalam penyaluran Bbm Bersubsidi pada PT. Pertamina Persero.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian yang disajikan pada bab sebelumnya, bahan bakar yang disubsidikan oleh pemerintah yaitu minyak solar serta premium. BBM Bersubsidi sangat dibutuhkan oleh masyarakat di wilayah Kec.Johan Pahlawan terutama bagi nelayan serta rakyat yang memiliki penghasilan rendah. Oleh karena itu hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat yang memperoleh Bbm Bersubsidi tergolong tinggi atau banyak yang memprolehnya.

Berdasarkan hasil survei penelitian, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Johan Pahlawan perlu di kaji ulang kembali tentang masyarakat yang lebih berhak menerima BBM bersubsidi agar penerima nya tepat sasaran.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kementerian Perhubungan Jl. Medan Merdeka Barat No. 8 Jakarta Pusat DKI Jakarta 10110: *Kebijakan BBM Bersubsidi*. Available at <http://dephub.go.id/post/read/kebijakan-bbm-bersubsidi-9958>
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Nota Keuangan Dan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara, (2014). Republik Indonesia: *Dasar Hukum Penyusunan Nota Keuangan Dan APBN*. Available at [https://www.bappenas.go.id/files/9714/1454/8955/NK-APBN\\_2014.pdf](https://www.bappenas.go.id/files/9714/1454/8955/NK-APBN_2014.pdf)
- Arsyad,A.(2010). *Kebijakan Kriminal Penanggulangan Penyalahgunaan Bahan Bakar Minyak (Bbm) Bersubsidi*.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of retailing*. Marketing Science Institute. 1(64): h: 12-40.
- Supranto, J. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.