

**PERAN APLIKASI SIMIRAH DALAM
OPTIMALISASI PENYALURAN MINYAK GORENG
KEPADA PENGECEK DI WILAYAH MANADO :
STUDI KASUS PADA BULOG KANWIL SULAWESI
UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

WIWIE SULISTIAWATI DATU

NIM. 21053205



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Wiwie S. Datu, 2025 **“Peran Aplikasi SIMIRAH Dalam Optimalisasi Penyaluran Minyak Goreng Kepada Pengecer Di Wilayah Manado : Studi Kasus Pada BULOG Kanwil Sulawesi Utara”**. Di bawah bimbingan Vekky Supit, SE., M.Si dan Arief Perdana Kumaat, SE.,MM

ABSTRAK

Industri pangan yang berkembang pesat menuntut sistem distribusi transparan dan berbasis teknologi. Krisis minyak goreng tahun 2022 mendorong pemerintah meluncurkan Sistem Informasi Minyak Goreng Curah (SIMIRAH) untuk memantau produksi dan distribusi secara digital. BULOG berperan menyalurkan minyak goreng melalui sistem ini, termasuk di Sulawesi Utara. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengecer (RPK) terhadap penggunaan SIMIRAH dan efektivitas pelatihan, serta menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Dengan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan SIMIRAH meningkatkan transparansi dan efisiensi distribusi, terutama pada aspek *reliability*. Namun, terdapat kendala seperti literasi digital rendah, respon lambat terhadap keluhan, dan hambatan geografis. Meskipun demikian, BULOG menunjukkan kepedulian melalui pendampingan dan pelatihan. Secara keseluruhan, SIMIRAH telah membawa transformasi digital positif dalam distribusi minyak goreng curah, tetapi masih perlu peningkatan pelatihan, perbaikan teknis, dan pengembangan sistem yang lebih ramah pengguna.

Kata Kunci : SIMIRAH, Distribusi Minyak Goreng, BULOG, SERVQUAL

Wiwie S. Datu, 2025 "***The Role of the SIMIRAH Application in Optimizing Cooking Oil Distribution to Retailers in the Manado Region: A Case Study at the North Sulawesi Regional Office of BULOG.***" Under the guidance of Vekky Supit, SE, M.Si., and Arief Perdana Kumaat, SE, M.M.

ABSTRACT

The rapidly growing food industry demands a transparent and technology-based distribution system. The 2022 cooking oil crisis prompted the government to launch the Bulk Cooking Oil Information System (SIMIRAH) to digitally monitor production and distribution. BULOG plays a role in distributing cooking oil through this system, including in North Sulawesi. This study aims to analyze retailer satisfaction (RPK) with the use of SIMIRAH and the effectiveness of training, as well as assess service quality based on the five dimensions of SERVQUAL. Using a qualitative approach, data was collected through inter views, observation, and documentation. The results show that SIMIRAH improves distribution transparency and efficiency, particularly in terms of reliability. However, obstacles such as low digital literacy, slow response to complaints, and geographical barriers remain. Nevertheless, BULOG demonstrates its commitment through mentoring and training. Overall, SIMIRAH has brought positive digital transformation to bulk cooking oil distribution, but still requires increased training, technical improvements, and the development of a more user-friendly system..

Keywords : SIMIRAH, Cooking Oil Distribution, BULOG, SERVQUAL

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha”

(BJ Habibie)

“Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupa masa-masa sulitmu. Ceritakan kembali pada dunia, caramu merubah peluh jadi senyuman”

(Andmesh Kamaleng)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah ini. Lebarakan lagi rasa sabar ini. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itulah yang nanti bisa kau ceritakan.”

-Boy Candra-

Mengucap Syukur Alhamdulillah Atas Karya Ini:

*Allah SWT Yang Telah Memberikan Kemudahan Dan Kelancaran Kepada
Hambanya*

*Papa, Mama, Kakak Dan Adik Untuk Segala Motivasi, Doa Dan Dukungan Untuk
Keberhasilan Saya*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Wiwie Sulistiawati Datu

Telah disetujui dan diuji

Manado, September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Vekky Supit, SE., M.Si

NIP. 196411141990111002

Dosen Pembimbing 2



Arief Perdana Kumaat, SE.,MM

NIP. 198807142018031001

Ketua Panitia Seminar Skripsi



Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si

NIP. 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
PERAN APLIKASI SIMIRAH DALAM OPTIMALISASI PENYALURAN
MINYAK GORENG KEPADA PENGECEK DI WILAYAH MANADO
STUDI KASUS PADA BULOG KANWIL SULAWESI UTARA

Oleh

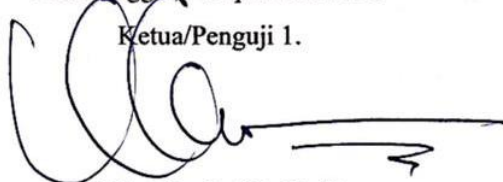
WIWIE SULISTIAWATI DATU

NIM. 21053205

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal, September 2025

Ketua/Penguji 1.



Vekky Supit, SE., M.Si

NIP. 196411141990111002

Penguji 2,



Muhammad K. Bakary, SE., M.Si

NIP. 196408021994031002

Penguji 3,



Deky E. W. Mundung, SE., MM

NIP. 197304042002121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si

NIP. 197209152002122001



Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wiwie Sulistiawati Datu
NIM : 21053205
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Peran Aplikasi Simirah dalam Optimalisasi Penyaluran Minyak Goreng Curah kepada Pengecer Di Wilayah Manado : Studi kasus di Bulog Kanwil SULUT

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Wiwie Sulistiawati Datu
NIM. 21053205

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Wiwie Sulistiawati Datu
NIM : 21053205
Tempat Tanggal Lahir : Kauditan, 20 Juli 2003
Agama : Islam
Alamat Tempat Tinggal : Kauditan II, Jaga VIII, Kec.Kauditan
Riwayat Pendidikan : SD Cokroaminoto Kauditan
MTs Nurul Huda Kauditan
SMK Klabat Airmadidi

Orang Tua
Nama Ayah : Syarifudin Datu
Nama Ibu : Nurhayati Hasan
Alamat : Kauditan II, Jaga VIII, Kec. Kauditan



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan pembuatan skripsi sesuai yang diharapkan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selama itu juga, skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam skripsi ini membahas tentang Peran Aplikasi Simirah Dalam Optimalisasi Penyaluran Minyak Goreng Curah Kepada Pengecer Di Wilayah Manado Studi Kasus Pada Bulog Kanwil Sulawesi Utara. Dengan selesainya skripsi ini dan sampai akan menyusun skripsi, penulis sadar bahwa begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis, karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Dra.Maryke Alelo,MBA Sebagai Direktur Polteknik Negri Manado.
2. Dr.Diane Tangian,SH.,M.Si Sebagai Wakil Drektur Bidang Akedemik.
3. Selvie R.Kalele,SE.,M.Si Sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait,ST., MT Sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T Makinggung,SE.,M.Si Sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama & Selaku Ketua Panitia Skripsi.

6. Diana Roweina S.Maramis,SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam,SE.,MM selaku Sekretaris Jurusan Adminitrasi Bisnis.
8. Precylia Ribka Rambing,SE.,MM selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis D4.
9. Vekky Supit, SE,. M.Si sebagai Dosen Pembimbing 1 Skripsi dan Selaku Sekretaris Skripsi.
10. Arief Perdana Kumaat, SE., MM sebagai Dosen Pembimbing 2 Proposal Skripsi.
11. Cinta pertama dan panutanku, papa Syarifudin Datu dan Pintu surgaku mama Nurhayati Hasan. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga mam dan papa sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
12. Kedua Kakak saya Cici Prichilia Datu, Vivi Silvianty Datu, dan kedua adik saya Afni Datu dan Afika Datu, terimakasih banyak atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan penulis sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan studinya sampai sarjana.
13. Kepada sahabat penulis, Melan Katuuk, Nurleila Suleman, Fanesa Mootinelo, Jesika Batas, Sindi Lambaihang, Valeine Warouw dan Djulia

Madina. Terimakasih atas dukungan, hiburan dan motivasi yang telah kalian berikan kepada penulis sehingga mampu untuk menyelesaikan studinya sampai sarjana, semoga pertemanan kita selamanya.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan adanya pihak yang berkenan untuk dapat menyempurnakannya lewat kritik dan saran yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan lebih sempurna. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah di masa yang akan datang.

Manado, Oktober 2025

Penulis

Wiwie Sulistiawati Datu

NIM. 21053205

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Fokus dan SubFokus Penelitian	5
1.4 Pembatasan Masalahnya	6
1.5 Rumusan Masalahnya	7
1.6 Tujuan dan Manfaat	7
1.6.1 Tujuan Umum	7
1.6.2 Tujuan Khusus	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	9
2.1 Landasan teori	9
2.1.1 Teori Sistem Informasi Manajemen.....	9
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality/SERVQUAL)	10
2.1.3 Manajemen Rantai Pasokan (<i>Supply Chain Management</i>).....	12

2.2.	Kerangka Teoritik.....	16
2.2.1	Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 27 Tahun 2022.....	16
2.2.2	Supply Chain Management SIMIRAH	19
2.2.3	Langkah-langkah Pendaftaran Akun SIINas.....	21
2.2.4	Panduan Operasional Simirah untuk Pengecer	23
2.3	Paradigma Penelitian.....	26
2.4	Hasil Penelitian yang Relevan.....	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	31
3.2	Latar Penelitian	31
3.3	Metode dan Jenis Penelitian.....	33
3.4	Subjek Penelitian.....	41
3.5	Sumber Data.....	43
3.5.1	Data Primer	43
3.5.2	Data Sekunder	46
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	47
3.7	Prosedur Analisis Data.....	55
a.	<i>Data Reduction</i> (Reduksi Data).....	57
b.	<i>Data Display</i> (Penyajian Data).....	58
c.	Conclusion Drawing (Verification).....	58
3.8	Pemeriksaan Keabsahan Data	59
1.	Kredibilitas (<i>Credibility</i>).....	59
2.	Transferabilitas (<i>Transferability</i>).....	60
3.	Dependabilitas (<i>Dependability</i>).....	60
4.	Konfirmabilitas (<i>Confirmability</i>).....	61
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	66
4.1	Sejarah Perusahaan.....	66
4.2	Logo Bulog.....	67
4.3	Visi Dan Misi Perusahaan.....	67
4.4	Produk Bulog	68

4.5 Sumber Daya Perusahaan.....	71
4.6 Organisasi Perusahaan	74
BAB V HASIL TEMUAN DAN PENELITIAN	83
5.1 Hasil Temuan Penelitian	83
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian.....	83
5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai (<i>Tangibles</i>)	83
5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai (<i>Tangibles</i>)	85
5.2.3 Temuan Penelitian Mengenai (<i>Reliability</i>)	86
5.2.4 Pembahasan Mengenai Temuan (<i>Reliability</i>)	88
5.2.5 Temuan Penelitian Mengenai (<i>Responsiveness</i>)	88
5.2.6 Pembahasan Temuan Penelitian (<i>Responsiveness</i>)	90
5.2.7 Temuan Penelitian Mengenai (<i>Assurance</i>)	91
5.2.8 Pembahasan Temuan Penelitian (<i>Assurance</i>)	92
5.2.9 Temuan Penelitian Mengenai (<i>Empathy</i>).....	93
5.2.10 Pembahasan Temuan Penelitian (<i>Empathy</i>).....	94
5.2.11 Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Optimalisasi Penyaluran Minyak Goreng melalui Aplikasi SIMIRAH di BULOG Kanwil Sulut.	95
5.3 Implementasi Temuan Penelitian	97
BAB VI PENUTUP	101
6.1 Kesimpulan	101
6.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN UJI KEABSAAN DATA.....	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	107
WAWANCARA PENELITIAN.....	110
DOKUMENTASI	111

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Penelitian Yang Relevan	27
2.	Informan Penelitian.....	43
3.	Jumlah Pimpinan di Kantor Bulog Kanwil Sulut.....	71
4.	Jumlah Asmen Pengadaan.....	72
5.	Jumlah Asmen Operasional dan Pelayanan Publik.....	72
6.	Jumlah Asisten Manajer Bisnis.....	73
7.	Jumlah Asisten Manajer Administrasi dan Keuangan	73
8.	Jumlah Karyawan Bulog Kanwil	74
9.	Jawaban informan	84
10.	Jawaban informan	86
11.	Jawaban informan	89
12.	Jawaban informan	91
13.	Jawaban informan	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Tampilan SIMIRAH.....	18
2.	Pengguna SIMIRAH	18
3.	<i>Supply Chain Management</i> SIMIRAH	19
4.	Tampilan SIINas.....	22
5.	Panduan Login Simirah	23
6.	Panduan Login Simirah	23
7.	Panduan Login Simirah	24
8.	Panduan Login Simirah	24
9.	Panduan Login Simirah	25
10.	Panduan Login Simirah	25
11.	Paradigma Penelitian.....	26
12.	Alur Pikir.....	35
13.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
14.	Proses Wawancara Karyawan di Bulog Kanwil Sulut.....	51
15.	Proses Wawancara Rumah Pangan Kita (RPK).....	52
16.	Proses Wawancara Rumah Pangan Kita (RPK).....	53
17.	Komponen Analisis Data	57
18.	Logo Bulog.....	67
19.	Struktur Organisasi.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1. Uji Keabsahan Data.....		105
2. Dokumen Persyaratan		106
3. Wawancara Penelitian.....		109
4. Dokumentasi		110

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia industri global saat ini mengalami perkembangan pesat, termasuk sektor pangan yang merupakan kebutuhan dasar dan strategis bagi masyarakat. Perubahan ini menuntut adanya sistem distribusi yang transparan, terukur, dan berbasis teknologi untuk menjawab tantangan rantai pasok yang semakin kompleks. Dalam konteks pangan, minyak goreng menjadi salah satu komoditas vital karena hampir setiap rumah tangga di Indonesia menggunakannya setiap hari. Namun, pada tahun 2022 Indonesia sempat mengalami krisis minyak goreng yang ditandai dengan kelangkaan pasokan di pasaran dan melonjaknya harga jual. Kondisi ini menimbulkan paradoks karena Indonesia merupakan negara produsen kelapa sawit terbesar di dunia. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya kelemahan dalam tata kelola distribusi minyak goreng, sehingga ketersediaan dan harga di tingkat konsumen tidak stabil.

Sebagai upaya mengatasi persoalan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Perindustrian meluncurkan Sistem Informasi Minyak Goreng Curah (SIMIRAH) sebagai instrumen digital untuk memantau produksi hingga distribusi minyak goreng secara terintegrasi. Kebijakan ini diperkuat dengan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Minyak Goreng Curah, yang menetapkan ketentuan mengenai definisi, tujuan, fungsi, hingga tata kelola distribusi minyak goreng curah berbasis digital. SIMIRAH sendiri terintegrasi dengan Sistem Informasi

Industri Nasional (SIINas) dan digunakan oleh pelaku usaha mulai dari produsen CPO, produsen minyak goreng, hingga Pelaku Usaha Jasa Logistik dan Eceran (PUJLE). Regulasi tersebut menegaskan bahwa SIMIRAH bertujuan menyediakan data dan informasi distribusi minyak goreng curah untuk mendukung Program Minyak Goreng Curah Rakyat (MGCR) dengan harga eceran tertinggi (HET) yang telah ditetapkan pemerintah.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan strategis dalam menjaga ketahanan pangan nasional, BULOG mendapat mandat untuk menyalurkan minyak goreng curah melalui mekanisme SIMIRAH, termasuk di wilayah Sulawesi Utara. BULOG tidak hanya bertindak sebagai pengelola stok, tetapi juga memastikan tata kelola distribusi berjalan sesuai prinsip Good Corporate Governance (GCG), yakni transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kepatuhan terhadap regulasi. Namun, dalam praktiknya, penerapan SIMIRAH di wilayah Manado dan sekitarnya tidak selalu berjalan lancar, sehingga tujuan utama kebijakan belum sepenuhnya tercapai.

Sejumlah kendala muncul dalam implementasi SIMIRAH. Dari aspek bukti fisik (tangibles), masih terdapat keterbatasan fasilitas pendukung distribusi serta sarana prasarana layanan yang digunakan oleh BULOG maupun pengecer. Dari sisi keandalan (reliability), aplikasi SIMIRAH sering mengalami gangguan teknis ketika jumlah pengguna meningkat, sehingga pencatatan distribusi tidak konsisten dengan jadwal yang ditetapkan. Dari segi daya tanggap (responsiveness), keluhan pengecer terkait error aplikasi terkadang lambat ditindaklanjuti sehingga menghambat kelancaran distribusi. Selain itu, faktor

usia pengguna juga menjadi kendala karena sebagian pengecer berusia lanjut mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi digital. Hal ini berkaitan dengan aspek empati (empathy), di mana dukungan pendampingan personal masih kurang optimal. Dari sisi jaminan (assurance), sebagian pengguna masih meragukan keamanan data serta kepastian distribusi sesuai dengan ketentuan HET.

Kendala-kendala tersebut mengindikasikan bahwa meskipun SIMIRAH berperan dalam meningkatkan transparansi distribusi, implementasinya di lapangan masih menghadapi tantangan besar, terutama terkait dengan pemahaman dan keterampilan pengecer (RPK). Dalam hal ini, BULOG Kanwil Sulawesi Utara telah melakukan program pelatihan dan pendampingan teknis guna membantu pengecer mengoperasikan aplikasi SIMIRAH dengan lebih baik. Evaluasi atas efektivitas pelatihan ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut mampu meningkatkan keterampilan pengecer, khususnya mereka yang berusia lanjut atau kurang terbiasa dengan teknologi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji peran aplikasi SIMIRAH dalam optimalisasi penyaluran minyak goreng kepada pengecer di wilayah Manado. Fokus kajian diarahkan pada dua aspek utama : pertama, mendeskripsikan tingkat pemahaman pengecer (RPK), khususnya yang berusia lanjut atau kurang terbiasa dengan teknologi, dalam menggunakan aplikasi SIMIRAH untuk pemesanan minyak goreng; kedua, mengevaluasi efektivitas pelatihan dan pendampingan teknis yang diberikan kepada pengecer

dalam meningkatkan keterampilan penggunaan SIMIRAH. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat tata kelola distribusi minyak goreng di Manado, sekaligus mendukung keberhasilan kebijakan pemerintah dalam menjamin stabilitas pasokan pangan strategis.

Dari uraian diatas latar belakang sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang “Peran Aplikasi Simirah dalam Optimalisasi Penyaluran Minyak Goreng Kepada Pengecer di Wilayah Manado : Studi Kasus Pada Bulog Kanwil Sulawesi Utara.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor usia pengecer (RPK), di mana sebagian yang berusia lanjut mengalami kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi SIMIRAH.
2. Kurangnya keterampilan dalam penggunaan teknologi digital, sehingga banyak pengecer tidak terbiasa melakukan pemesanan minyak goreng secara online melalui SIMIRAH.
3. Kendala teknis pada aplikasi SIMIRAH, khususnya ketika banyak pengguna melakukan penginputan dan verifikasi data secara bersamaan, seringkali menyebabkan sistem error atau lambat merespons.

1.3 Fokus dan SubFokus Penelitian

a. Fokus Penelitian

Menganalisis peran Aplikasi SIMIRAH dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyaluran minyak goreng kepada mitra BULOG atau Rumah Pangan Kita (RPK) di wilayah Manado, dengan mempertimbangkan kendala teknis, kemampuan pengguna, dan ketersediaan infrastruktur pendukung.

b. SubFokus Penelitian

Dalam penelitian ini, sub fokus diarahkan pada peran aplikasi SIMIRAH dalam optimalisasi penyaluran minyak goreng kepada pengecer (RPK) di wilayah Manado melalui perspektif kualitas pelayanan, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Tangibles (Bukti Fisik): Menelaah ketersediaan sarana prasarana pendukung yang digunakan dalam operasional aplikasi SIMIRAH, termasuk fasilitas yang disediakan BULOG dan perangkat yang digunakan pengecer.
- 2) Reliability (Keandalan): Mengkaji konsistensi aplikasi SIMIRAH dalam pencatatan dan penginputan data distribusi minyak goreng, termasuk masalah error saat verifikasi data dilakukan bersamaan.
- 3) Responsiveness (Daya Tanggap): Menganalisis kecepatan dan ketepatan respons pihak BULOG dalam menindaklanjuti keluhan pengecer ketika aplikasi SIMIRAH mengalami kendala teknis.

- 4) Assurance (Jaminan): Mengidentifikasi tingkat kepercayaan pengecer terhadap keamanan data dan kepastian distribusi minyak goreng sesuai ketentuan Harga Eceran Tertinggi (HET).
- 5) Empathy (Empati): Mengevaluasi sejauh mana pendampingan dan pelatihan teknis yang diberikan BULOG mampu membantu pengecer, khususnya yang berusia lanjut atau kurang terbiasa dengan teknologi, dalam mengoperasikan aplikasi SIMIRAH.

1.4 Pembatasan Masalahnya

Penelitian ini dibatasi pada kajian mengenai peran aplikasi SIMIRAH dalam optimalisasi penyaluran minyak goreng kepada pengecer yang berstatus sebagai mitra BULOG atau Rumah Pangan Kita (RPK) di wilayah Kota Manado. Fokus penelitian ini hanya mencakup 146 RPK yang resmi terdaftar sebagai mitra BULOG Kanwil Sulawesi Utara dan aktif menggunakan aplikasi SIMIRAH untuk proses pemesanan serta pelaporan distribusi minyak goreng.

Aspek yang dianalisis dalam penelitian meliputi mekanisme penggunaan aplikasi SIMIRAH oleh RPK, kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi, faktor pendukung implementasi, serta dampaknya terhadap efektivitas dan efisiensi distribusi minyak goreng di wilayah Manado. Penelitian ini tidak membahas penyaluran minyak goreng di luar wilayah Kota Manado maupun mitra selain RPK.

1.5 Rumusan Masalahnya

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran aplikasi SIMIRAH dalam mengoptimalkan penyaluran minyak goreng kepada pengecer di wilayah Manado oleh BULOG Kanwil Sulawesi Utara?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pengecer dan BULOG Kanwil Sulawesi Utara dalam penggunaan aplikasi SIMIRAH?
3. Bagaimana dampak penggunaan aplikasi SIMIRAH terhadap efektivitas, efisiensi, dan akurasi penyaluran minyak goreng curah kepada pengecer di wilayah Manado?

1.6 Tujuan dan Manfaat

1.6.1 Tujuan Umum

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aplikasi SIMIRAH dalam optimalisasi penyaluran minyak goreng kepada pengecer yang merupakan mitra BULOG atau Rumah Pangan Kita (RPK) di wilayah Kota Manado.

1.6.2 Tujuan Khusus

Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah:

1. Meneliti kepuasan pengecer (RPK) terhadap aplikasi SIMIRAH serta efektivitas pelatihan dan pendampingan teknis dalam meningkatkan keterampilan penggunaannya.

2. Menganalisis kualitas pelayanan aplikasi SIMIRAH berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan teori

2.1.1 Teori Sistem Informasi Manajemen

Secara umum sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, serta pengambilan keputusan sebuah organisasi. Sistem informasi manajemen juga dikenal dengan ungkapan lain, seperti "sistem Informasi", "sistem pemrosesan informasi", "sistem informasi dan pengambil keputusan". Sistem informasi manajemen menggambarkan suatu unit atau badan khusus yang bertugas untuk mengumpulkan berita dan memprosesnya menjadi informasi untuk keperluan manajerial organisasi dengan memakai prinsip sistem. Dikatakan memakai prinsip sistem karena berita yang tersebar dalam berbagai bentuknya dikumpulkan, disimpan serta diolah dan diproses oleh satu badan yang dirumuskan menjadi suatu informasi.

Menurut O'Brien (2002), sistem informasi manajemen adalah sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Sistem informasi manajemen merupakan sistem informasi yang mendapatkan hasil keluaran (output) dengan menggunakan masukan (input) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam kegiatan manajemen (Wikipedia, 2010). Abdul Kadir (2002)

mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.

2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality/SERVQUAL)

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya penambahan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyekof dalam Fandy Tjiptono (2000) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu persepsi pelanggan, produk atau jasa, dan proses. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL atau service quality yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (word of mouth), kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan

lainnya). Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. Keandalan (Reliability)

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

4. Keyakinan (Assurance)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan

kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati (Emphaty)

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

2.1.3 **Manajemen Rantai Pasokan (*Supply Chain Management*)**

Manajemen rantai pasok atau yang biasa disebut supply chain management dapat diartikan sebagai metode atau alat sebagai pendekatan pengelolaan yang dapat digunakan. Pada dasarnya harus dapat ditekankan bahwa supply chain management dapat dihindaki dengan sebuah metode yang berhubungan yang didasari dengan terjalinnya suatu kolaborasi. Dalam supply chain management banyak pihak yang terlibat didalamnya guna memenuhi permintaan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain melibatkan manufaktur dan supplier, hal-hal lain juga ikut terlibat seperti gudang, transportasi, dan konsumen itu sendiri.

Menurut Lambert dalam Purwaningtyas dkk (2022) Supply Chain Management (SCM) merupakan integrasi atas proses-proses bisnis dari pengguna akhir melalui pemasok awal yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Menurut J. A. O'Brien dalam Lukman (2021), Manajemen rantai pasokan atau Supply Chain Management SCM adalah sistem antar perusahaan lintas fungsi, yang menggunakan teknologi informasi untuk membantu mendukung, serta

mengelola berbagai hubungan antara beberapa proses bisnis utama perusahaan dan dengan pemasok, pelanggan, dan para mitra bisnis. Manajemen rantai pasokan atau Supply Chain Management merupakan manajemen aliran barang dan jasa dan mencakup semua proses yang mengubah bahan mentah menjadi produk jadi.

Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa produk atau jasa tersedia pada waktu yang tepat, dalam jumlah yang tepat, dengan biaya yang optimal, dan mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi. Manajemen Rantai Pasok melibatkan berbagai pihak yang terlibat dalam aliran barang dan informasi, termasuk pemasok, produsen, distributor, pengecer, dan konsumen. Koordinasi yang baik di antara semua pihak ini sangat penting untuk mencapai efisiensi dan ketepatan dalam rantai pasok. Tujuan dari Manajemen Rantai Pasok adalah untuk mencapai kinerja operasional yang optimal, mengurangi biaya, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mencapai keunggulan kompetitif.

1) Beberapa manfaat dari manajemen rantai pasok yang efektif antara lain:

- a. Efisiensi Operasional : Manajemen Rantai Pasok yang baik memastikan aliran barang dan informasi berjalan secara efisien, mengurangi pemborosan dan biaya operasional.
- b. Peningkatan Kualitas Layanan : Dengan mengelola persediaan dengan baik dan mengkoordinasikan proses operasional,

perusahaan dapat memberikan layanan pelanggan yang lebih baik dan tepat waktu.

- c. Pengurangan Biaya : Manajemen Rantai Pasok yang efektif dapat membantu dalam mengidentifikasi dan mengurangi biaya yang tidak perlu dalam rantai pasok.
- d. Peningkatan Responsif Terhadap Perubahan Pasar: Manajemen Rantai Pasok yang baik memungkinkan perusahaan untuk merespons perubahan pasar dengan cepat dan tepat, memanfaatkan peluang dan menghadapi tantangan dengan lebih baik.
- e. Keunggulan Kompetitif: Rantai pasok yang efisien dan responsif dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dalam pasar yang kompetitif.
- f. Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Meningkatnya efisiensi dan kualitas layanan dalam rantai pasok berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan citra merek perusahaan.

2) Komponen Utama dalam Rantai Pasok
Komponen utama dalam rantai pasok mencakup beberapa elemen kunci yang berperan dalam memastikan aliran yang lancar dari bahan baku hingga produk akhir. Beberapa komponen utama tersebut antara lain:

a. Pemasok (Suppliers)

Pemasok adalah pihak yang menyediakan bahan baku atau komponen yang diperlukan dalam produksi suatu produk.

Kerjasama yang baik dengan pemasok sangat penting untuk memastikan kualitas dan ketersediaan bahan baku dalam rantai pasok.

b. Produsen (Manufacturers)

Produsen adalah pihak yang mengubah bahan baku menjadi produk akhir. Proses produksi harus diatur secara efisien untuk meminimalkan pemborosan dan menghasilkan produk berkualitas tinggi sesuai dengan permintaan pasar.

c. Distributor (Distributors)

Distributor adalah pihak yang bertanggung jawab untuk mendistribusikan produk dari produsen ke pengecer atau konsumen akhir. Distributor harus memiliki sistem distribusi yang efisien dan tepat waktu untuk memastikan produk sampai ke tangan pelanggan dengan baik.

d. Pengecer (Retailers)

Pengecer adalah pihak yang menjual produk langsung kepada konsumen akhir. Mereka harus mengelola persediaan dengan baik dan memberikan layanan pelanggan yang baik untuk memenuhi permintaan konsumen.

e. Konsumen (Consumers)

Konsumen adalah pihak yang membeli dan menggunakan produk atau jasa. Kepuasan konsumen harus menjadi fokus utama dalam rantai pasok, karena konsumen yang puas akan menjadi pelanggan

setia dan berkontribusi pada kesuksesan bisnis. Manajemen Rantai Pasok merupakan aspek penting dalam keseluruhan strategi bisnis dan operasional perusahaan. Dengan memahami definisi, komponen utama, dan tujuan dari manajemen rantai pasok, perusahaan dapat mengoptimalkan operasional mereka, meningkatkan efisiensi, dan mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik.

2.2. Kerangka Teoritik

2.2.1 Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 27 Tahun 2022

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 mengatur tentang Sistem Informasi Minyak Goreng Curah (SIMIRAH), yang merupakan platform digital terintegrasi dengan Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas). SIMIRAH bertujuan untuk menyediakan data dan informasi mengenai produksi serta distribusi Minyak Goreng Curah (MGC) untuk mendukung pelaksanaan Program Minyak Goreng Curah Rakyat (MGCR), sebuah program Kementerian Perdagangan yang menyediakan MGC kepada masyarakat dengan harga eceran tertinggi yang ditetapkan. Minyak Goreng Curah sendiri adalah minyak sawit yang dijual tanpa kemasan dan label.

Pelaku usaha yang wajib mengikuti Program MGCR meliputi Produsen CPO, Produsen Minyak Goreng, dan Pelaku Usaha Jasa Logistik dan Eceran (PUJLE). Untuk dapat mengakses SIMIRAH, pelaku usaha harus memiliki akun SIINas dan melakukan pendaftaran online dengan melampirkan data dasar perusahaan serta dokumen perizinan. Produsen

CPO dan Produsen Minyak Goreng wajib mengunggah dokumen rencana produksi, perjanjian kerja sama, dan rencana pasokan bulanan untuk mendukung transparansi distribusi minyak goreng curah.

SIMIRAH juga dapat diakses oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang terkait, dengan permohonan akses melalui Direktur Jenderal. Pemeriksaan kelengkapan dokumen dilakukan oleh Direktur Jenderal, dan pelaku usaha yang dinyatakan lengkap dokumennya akan memperoleh nomor registrasi sebagai bukti kepesertaan program. Sistem ini terintegrasi dengan Indonesia National Single Window (INSW) melalui SIINas, memudahkan pengelolaan data dan distribusi minyak goreng curah secara digital.

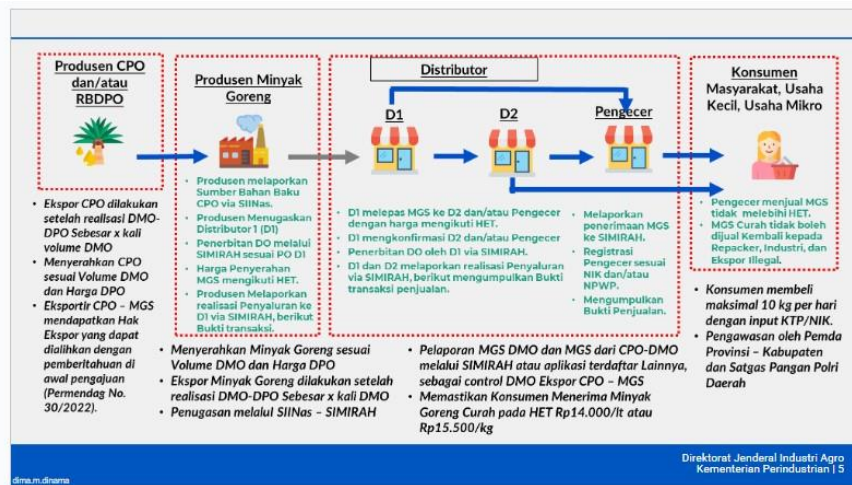
Dasar hukum program MGCR meliputi beberapa peraturan dan keputusan Menteri Perdagangan, termasuk tata kelola minyak goreng curah dan kemasan rakyat, serta faktor pengali distribusi untuk pemenuhan Domestic Market Obligation (DMO). SIMIRAH sendiri diatur melalui Peraturan Menteri Perindustrian dan Peraturan Direktur Jenderal Industri Agro yang mengatur hak akses, penunjukan jaringan distribusi, serta penyampaian data produksi dan distribusi CPO dan MGC. Pengguna SIMIRAH mencakup Produsen CPO, Produsen Minyak Goreng, Eksportir, Distributor (D1), dan Sub-Distributor (D2).



Gambar 1

Tampilan SIMIRAH

Sumber. *Simirahv2.kemenperin*

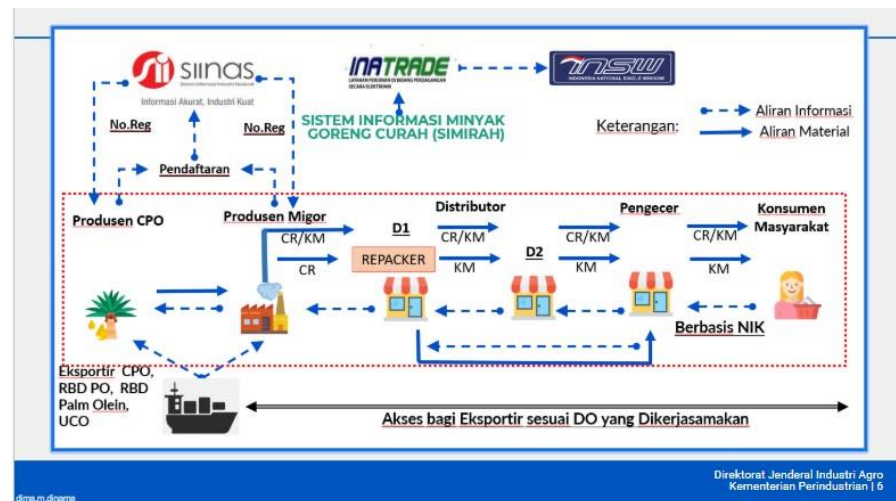


Gambar 2

Pengguna SIMIRAH

Sumber. *Direktorat Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian*

2.2.2 Supply Chain Management SIMIRAH



Gambar 3

Supply Chain Management SIMIRAH

Sumber : Direktorat Jenderal Industri Agro Kementerian Perindustrian

Berikut adalah penjabaran mengenai Supply Chain Management SIMIRAH, yaitu:

1. Produsen CPO
 - a. Daftar Melalui SIINas
 - b. Melaporkan Pengiriman CPO ke Produsen Minyak Goreng
 - c. Laporan berupa tanggal pengiriman
2. Produsen Minyak Goreng
 - a. Daftar melalui SIINas
 - b. Melaporkan Penerimaan CPO dari Produsen CPO
 - c. Melaporkan Pengiriman Minyak Goreng ke Distributor (D1)
 - d. Laporan berupa tanggal pengiriman, jumlah Minyak Goreng, harga satuan, dan alat angkut.

3. Distributor (D1)

- a. Didaftarkan oleh Produsen Minyak Goreng
- b. Melaporkan Penerimaan Minyak Goreng dari Produsen Minyak Goreng
- c. Melaporkan Pengiriman Minyak Goreng ke Sub-Distributor (D2) atau Pengecer
- d. Laporan berupa tanggal pengiriman, jumlah Minyak Goreng, harga satuan, dan alat angkut

4. Sub-Distributor (D2)

- a. Didaftarkan oleh Distributor (D1)
- b. Melaporkan Penerimaan Minyak Goreng dari Distributor (D1)
- c. Melaporkan Pengiriman Minyak Goreng ke atau Pengecer
- d. Laporan berupa tanggal pengiriman, jumlah Minyak Goreng, harga satuan, dan alat angkut
- e. Melaporkan Rekap Penjualan apabila melakukan penjualan langsung ke Masyarakat

5. Pengecer

- a. Didaftarkan oleh D1/D2
- b. Melaporkan Penerimaan Minyak Goreng dari Distributor (D1) / D2
- c. Melaporkan Rekap Penjualan
- d. Laporan berupa tanggal penjual, jumlah Minyak Goreng, harga satuan, dan lokasi

6. Operasional

Untuk Panduan/Pedoman Operasional dalam menggunakan aplikasi SIMIRAH 2 bagi seluruh pengguna dapat diakses di :

<https://bit.ly/PanduanSIMIRAHv2>

2.2.3 Langkah-langkah Pendaftaran Akun SIINas

Untuk Produsen CPO dan Produsen Minyak Goreng wajib untuk mendaftar SIINas terlebih dahulu, berikut adalah langkah-langkah pndaftarannya :

1. Siapkan Dokumen

- a. Nomor Induk Berusaha (NIB).
- b. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan.
- c. Email yang terdaftar di OSS-RBA.
- d. Soft copy NIB dalam format PDF lengkap dengan lampirannya.

2. Akses Situs Web

Buka situs resmi SIINas di siinas.kemenperin.go.id.

3. Registrasi Akun

- a. Klik tombol atau tulisan "Registrasi Akun SIINas".
- b. Isi formulir registrasi dengan lengkap dan benar, termasuk nama perusahaan, nomor NPWP, nomor NIB, dan email.
- c. Unggah soft copy NIB Anda dalam format PDF.
- d. Centang kotak "i'm not robot".
- e. Klik "Simpan".

4. Dapatkan Username dan Password

- a. Setelah data diverifikasi, informasi username dan password akan dikirimkan melalui email yang Anda daftarkan di OSS-RBA.
- b. Periksa bagian spam jika Anda belum menerima email dalam waktu 2x24 jam.
 - a. Login dan Ganti Password
 - a. Gunakan username dan password yang telah Anda terima untuk login ke akun SIINas Anda.
 - b. Segera ganti password yang diberikan karena hanya berlaku untuk satu kali login.
 - c. Akun SIINas Anda sekarang sudah aktif.

Registrasi Akun SIINas

Data bertanda * wajib diisi

Nama Perusahaan *

Lokasi Pabrik

NPWP *

NIB OSS RBA*

Softcopy NIB OSS RBA Lengkap Beserta Lampirannya* (Hanya menerima jenis file PDF)

e-Mail yang tercantum di NIB *

Verifikasi *

Simpan

Untuk perusahaan perseorangan nama perusahaan adalah **nama pelaku usaha** yang tercantum di NIB RBA nya

Wajib diisi bagi perusahaan Industri

Jika pelaku usaha masih dalam bentuk perusahaan perseorangan maka dapat mengisi dengan NPWP orang perseorangan pemilik usaha

Choose File | No file chosen (Ukuran file maksimal: 128M)

Saya bukan robot

Activaje

Gambar 4

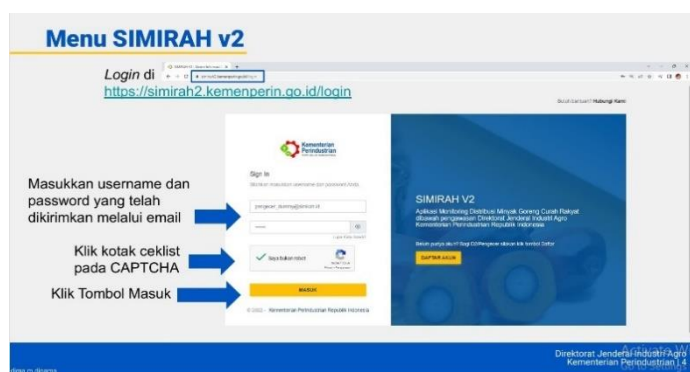
Tampilan SIINas

Sumber. SIINas.kemenperin.

2.2.4 Panduan Operasional Simirah untuk Pengecer

1. Akun SIMIRAH v2

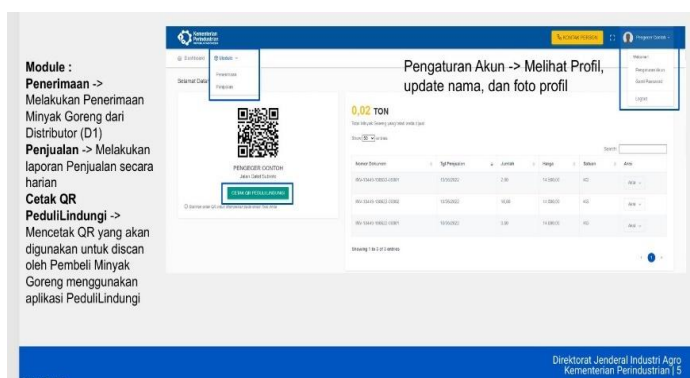
- Pendaftaran SIMIRAH untuk Pengecer didaftarkan oleh Distributor (D1)/Sub-Distributor (D2) yang bekerja sama dengan Pengecer tersebut
- Pengecer mendapatkan informasi email dan password akun SIMIRAH v2 dari Distributor (D1)/Sub-Distributor (D2)
- Gunakan *email* dan *password* yang dikirimkan untuk login ke SIMIRAH v2



Gambar 5

Panduan Login Simirah

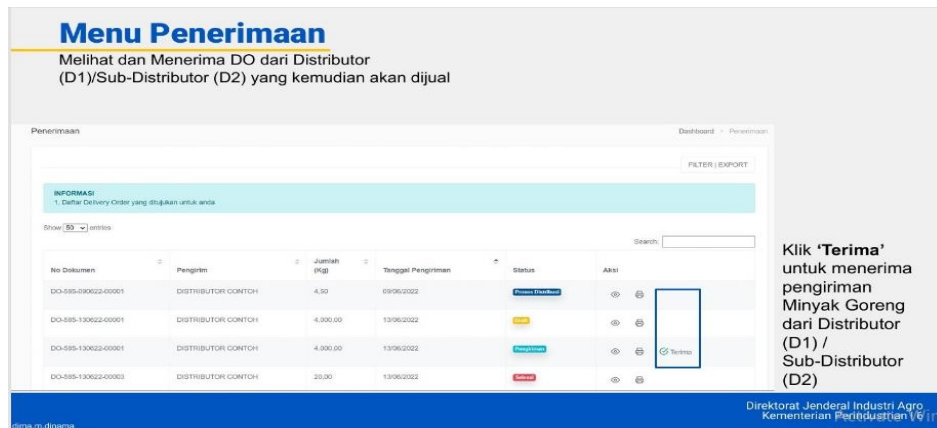
Sumber. Direktorat Jendral Industri Agro Kementerian Perindustrian



Gambar 6

Panduan Login Simirah

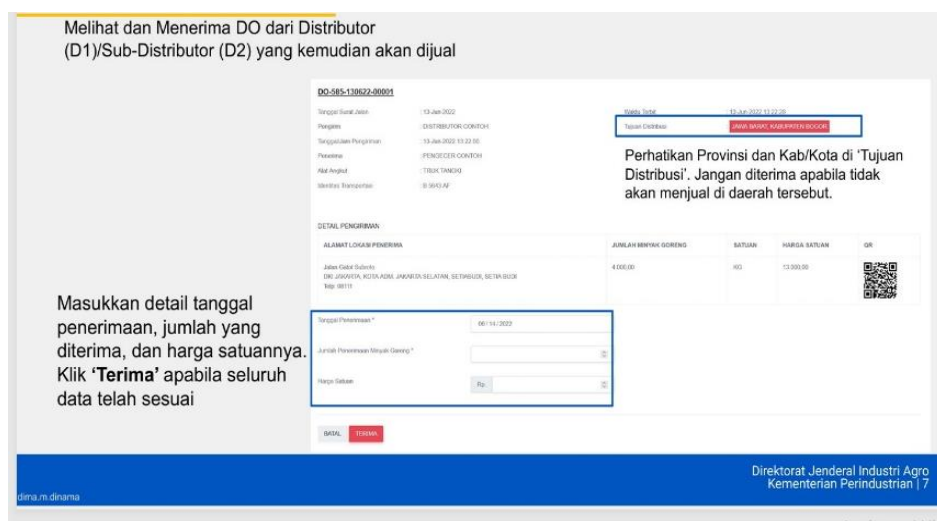
Sumber. Direktorat Jendral Industri Agro Kementerian Perindustrian



Gambar 7

Panduan Login Simirah

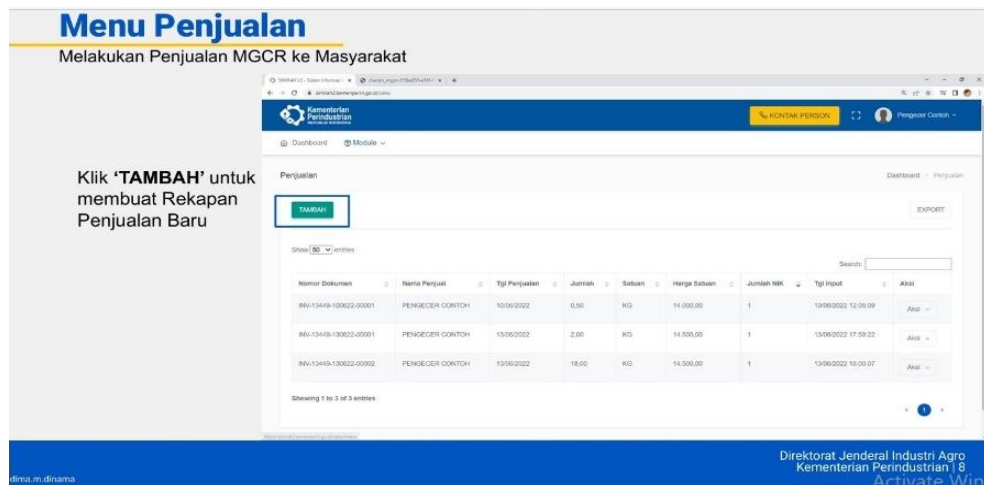
Sumber. Direktorat Jendral Industri Agro Kementerian Perindustrian



Gambar 8

Panduan Login Simirah

Sumber. Direktorat Jendral Industri Agro Kementerian Perindustrian



Gambar 9

Panduan Login Simirah

Sumber. Direktorat Jendral Industri Agro Kementerian Perindustrian

Melakukan Penjualan MGCR ke Masyarakat

Pilih Sumber DO/Pengiriman yang akan dijual

Isi Detail Tanggal, Total Volume, Harga Satuan, dan Lokasi Penjualan.

Ketikkan NIK pembeli dan klik tanda '+' apabila ingin mengisi lebih dari satu NIK. Atau bisa memilih tipe penjualan tanpa NIK

Klik SUBMIT apabila isian telah sesuai

The screenshot shows a web form titled "Penjualan". It contains several input fields and dropdown menus. At the top, there's a red banner with transaction details. Below it, fields include "Tanggal Pengiriman", "Volume / Satuan", "Harga Satuan", "Lokasi Penjualan", "Pembeli", "NIK Pembeli", and "Tipe Penjualan". There are also buttons for "BATAL" and "SUBMIT".

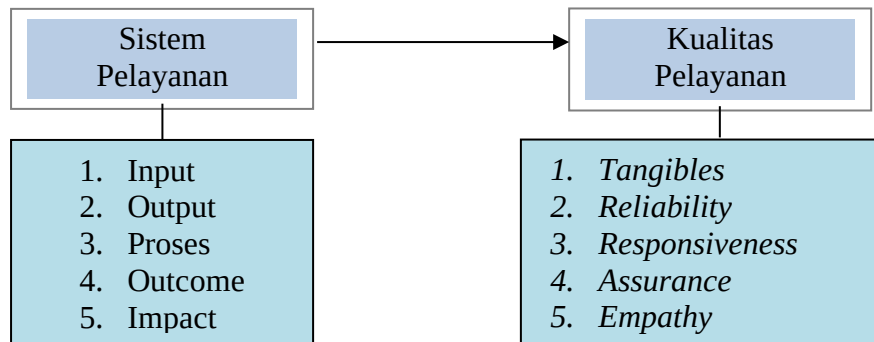
Gambar 10

Panduan Login Simirah

Sumber. Direktorat Jendral Industri Agro Kementrian Perindustrian

Setelah melakukan pendaftaran dan verifikasi akun para pengecer (RPK) akan menandatangani beberapa dokumen dimana terdiri dari Surat Pernyataan Minyak Goreng Kita, Pakta Integritas MGR, Surat Pernyataan dan Invoice, dan dokumen tersebut akan dicantumkan kehalaman lampiran.

2.3 Paradigma Penelitian



Gambar 11

Paradigma Penelitian

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Berdasarkan gambar paradigma penelitian di atas tersebut dapat menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur diimplementasikan dalam perusahaan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada perusahaan.

2.4 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 1
Penelitian Yang Relevan

No.	Penulis (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Meizul Zuki dan Mina S. Hutasoit (2012)	Ketahanan Minyak Goreng Kemasan Dan Minyak Curah Pada Penggorengan Kerupuk Jalin	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola kandungan ALB minyak goreng kemasan dan minyak goreng curah selama penggorengan krupuk cenderung naik secara linier dan selama 10 jam penggorengan.
2	Mohammad Reza Syah Fahlevi	Perancangan Sistem Penjualan Minyak Goreng Berbasis Web, Pada PT Asianagro Agung Jaya	Penelitian menghasilkan rancangan sistem penjualan berbasis e-commerce menggunakan Dreamweaver. Website e-commerce memudahkan perusahaan mengembangkan bisnis, bertukar informasi, serta menjaga hubungan dengan konsumen. Sistem ini juga menguntungkan

			perusahaan dan SDM yang terlibat di dalamnya.
3	Irfan (2024)	Implementasi Prinsip Keadilan Dalam Distribusi Minyak Goreng Curah melalui Aplikasi Siinas dan Simirah V2 Di Ud. K2C	Distribusi dilakukan melalui saluran langsung dan tidak langsung. UD K2C menerapkan prinsip keadilan dalam distribusi minyak goreng curah. Implementasi SIMIRAH V2 dan SIINAS mendukung distribusi yang adil. Analisis SWOT menunjukkan tantangan sekaligus peluang dalam bisnis minyak goreng curah.
4	Rizky Ramadini Febrinda (2022)	Kebijakan Pemerintah Dalam Mengatasi Kenaikan Harga Minyak Goreng	Evaluasi kebijakan BLT Minyak Goreng, MGS Curah, dan MGCR dengan metode Regulatory Impact Assessment. Hasil: BLT efektif jangka pendek, MGCR lebih efektif jangka panjang dengan dukungan sistem informasi (SIINas & SIMIRAH). Sistem ini berpotensi menjadi early warning system menjaga

			ketersediaan dan keterjangkauan komoditas pokok.
5	Fitri Yunita, Rosliana, Zulrahmadi, Ria Febrina, Novriani Susanti (2023)	Implementasi Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Bebek Goreng Cobek	Penelitian menghasilkan aplikasi pemesanan online berbasis web dan Android dengan metode waterfall. Hasil implementasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada penjualan dan kemudahan konsumen dalam memesan produk.
6	Putri Nayla Ulfa, Indra Muis (2024)	Saluran Distribusi Minyak Goreng Dalam Menerapkan Kebijakan DMO (<i>Domestic Market Obligation</i>) Pada PT LDC Indonesi	Saluran distribusi tingkat 1, 2, dan 3 digunakan dalam penerapan kebijakan DMO. Penginputan distribusi wajib melalui SIMIRAH secara real-time. Kendala: sering terjadi kesalahan informasi antara permintaan distributor & ketersediaan produk. Solusi: surat konfirmasi pesanan untuk meminimalisir salah informasi.

7	Yunetris Sarendaren (2015)	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Konsumsi Minyak Goreng Curah Di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado	Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan produk yang ditawarkan oleh 13 toko sekitar Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado sangatlah terjangkau sehingga membuat para masyarakat atau konsumen merasa puas terhadap harga dan produk minyak goreng curah yang dijual dipasaran
---	----------------------------------	---	---

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Bulog Kanwil Sulawesi Utara. Alamat Jl. Diponegoro 7 No.8, Mahakeret Barat, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu yang digunakan peneliti selama melaksanakan penelitian yaitu selama 6 bulan mulai dari bulan Januari sampai Juli 2025.

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan, melakukan survey terlebih dahulu, penelitian, pengumpulan data, pengelolaan data, bimbingan serta yang terakhir yaitu melakukan penyusunan.

3.2 Latar Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, menggunakan metode studi kasus. Menurut Creswell dalam Sugiyono (2014:125) jenis pendekatan metode studi kasus ini merupakan pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan. Sebagai penelitian studi kasus, penelitian ini dilakukan secara rinci mengenai sesuatu objek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam tentang kasus sistem kualitas pelayanan penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi Simirah.

Dalam konteks penelitian ini, objek yang diteliti adalah BULOG Kanwil Sulawesi Utara dan RPK (Rumah Pangan Kita) mitra BULOG di Manado. Kedua objek ini dipilih karena berperan langsung dalam penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH, yang merupakan sistem digital berbasis web untuk memantau dan mengontrol distribusi minyak goreng. Sistem ini bertujuan mendukung ketersediaan dan keterjangkauan minyak goreng bagi masyarakat, namun dalam praktiknya masih menghadapi sejumlah kendala teknis maupun non-teknis.

Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini berusaha mengungkap permasalahan yang muncul pada sistem pelayanan distribusi minyak goreng curah berbasis SIMIRAH, baik dari sisi SDM BULOG dan RPK, infrastruktur aplikasi, maupun mekanisme komunikasi dengan masyarakat. Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan yang diadaptasi dari dimensi SERVQUAL, yaitu: (1) Tangibles (bukti fisik) terkait fasilitas, sarana, dan prasarana yang digunakan dalam distribusi; (2) Reliability (keandalan) mengenai konsistensi dan ketepatan pelayanan; (3) Responsiveness (daya tanggap) dalam merespons keluhan dan kendala aplikasi; (4) Assurance (jaminan) terkait keamanan data, kepastian distribusi, dan transparansi harga; serta (5) Empathy (empati) dalam memberikan perhatian dan pendampingan kepada RPK maupun konsumen, khususnya mereka yang mengalami keterbatasan literasi digital.

Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa implementasi SIMIRAH di Manado belum berjalan optimal. Beberapa kendala yang menonjol adalah lambatnya kinerja aplikasi akibat tingginya jumlah pengguna secara bersamaan,

serta kesulitan adaptasi pengguna berusia lanjut yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan input data distribusi, antrean panjang di pengecer, hingga ketidakpuasan konsumen karena distribusi tidak sesuai harapan.

Dengan demikian, penelitian ini dirancang untuk menjawab beberapa pertanyaan penting, yaitu: (1) Bagaimana kondisi bukti fisik (tangibles) dalam mendukung sistem distribusi minyak goreng curah melalui SIMIRAH di Manado? (2) Bagaimana keandalan (reliability) BULOG dan RPK dalam menjalankan distribusi sesuai target? (3) Bagaimana daya tanggap (responsiveness) petugas dalam mengatasi keluhan pengguna saat aplikasi mengalami gangguan? (4) Bagaimana jaminan (assurance) yang diberikan terkait transparansi dan kepastian pelayanan? (5) Bagaimana empati (empathy) BULOG terhadap mitra RPK dan masyarakat yang mengalami kesulitan mengakses aplikasi?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas SIMIRAH dalam distribusi minyak goreng curah di Manado, sekaligus menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan distribusi pangan strategis di wilayah Sulawesi Utara.

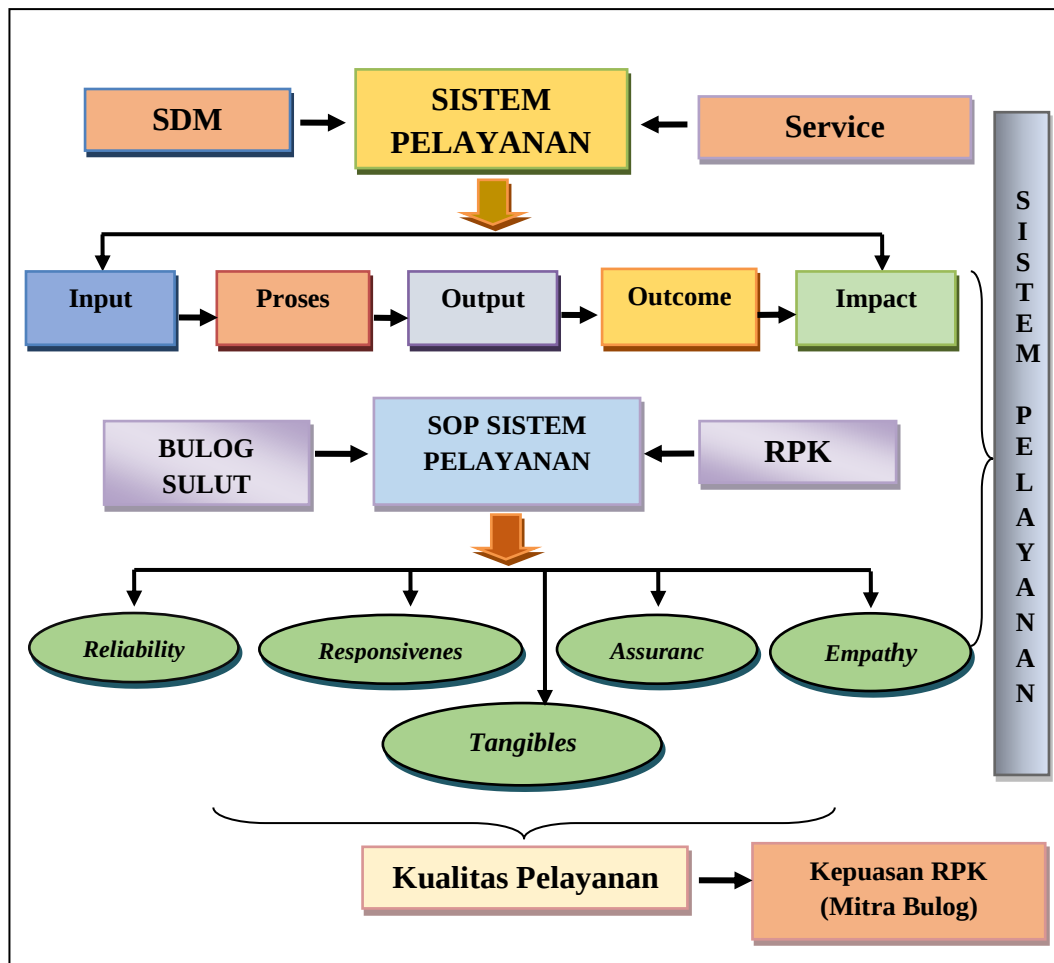
3.3 Metode dan Jenis Penelitian

Metode penelitian ini memulai proses penelitian dengan membuat desain penelitian kualitatif studi kasus eksplanatori. Menurut Kotler dalam Sugiyono (2014:347), "penelitian eksplanatori" atau "penelitian kausal" adalah "jenis penelitian yang bertujuan untuk memeriksa (menguji) hipotesis tentang hubungan

sebab akibat”. Selanjutnya, mereka mengumpulkan data dengan melihat, bertanya, dan mencatat sumbernya dari informan. Mereka kemudian menyusun, menganalisis, dan memahami maknanya, dan membuat atau menyusun laporan.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, subjek penelitian dipilih dan ditetapkan secara menyeluruh karena peneliti ingin mempelajari kualitas sistem pelayanan penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi Simirah. Dalam hal ini, peneliti membuat alur pikir berikut.

Sistem Kualitas Pelayanan Distributor Minyak goreng



Gambar 12

Alur Pikir

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Penjelasan dari gambar alur pikir :

1. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan merupakan rangkaian mekanisme yang diterapkan oleh BULOG dalam distribusi minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH. Sistem ini mencakup input, proses, output, outcome, hingga impact yang saling terintegrasi. Dengan sistem pelayanan yang baik, distribusi dapat berjalan

transparan, tepat sasaran, dan sesuai dengan aturan pemerintah. Hal ini penting untuk memastikan keterjangkauan harga dan ketersediaan minyak goreng bagi masyarakat.

2. SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM adalah tenaga kerja atau individu yang berperan sebagai penggerak utama dalam jalannya sistem pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, SDM yang dimaksud adalah para karyawan BULOG Kanwil Sulawesi Utara yang bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi SIMIRAH, mulai dari input data, verifikasi, hingga monitoring distribusi. Kompetensi, keahlian, serta komitmen SDM sangat menentukan kelancaran distribusi.

3. Service Excellent

Service excellent adalah kemampuan organisasi memberikan layanan di atas standar yang diharapkan pelanggan. Dalam penelitian ini, service excellent dituntut dari karyawan BULOG agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, ramah, akurat, serta responsif terhadap pengecer maupun masyarakat. Pelayanan prima menjadi target yang harus dicapai agar sistem SIMIRAH benar-benar dirasakan manfaatnya.

4. Input

Input adalah data awal yang dimasukkan ke dalam aplikasi SIMIRAH melalui perangkat komputer atau gawai. Data ini dapat berupa informasi stok, jumlah permintaan, identitas pengecer (RPK), dan kebutuhan distribusi. Input dilakukan oleh BULOG maupun mitra pengecer melalui aplikasi Simirah v2, yang kemudian diproses untuk menghasilkan output berupa laporan distribusi.

5. Proses

Proses adalah tahapan pengolahan data dari input menjadi output yang berguna. Pada aplikasi SIMIRAH, proses dilakukan melalui validasi dan verifikasi data oleh BULOG. Selain itu, petugas juga mendampingi pengecer (RPK) dalam pengisian data dan penyelesaian kendala teknis. Proses ini berperan penting untuk memastikan keakuratan data dan kelancaran distribusi minyak goreng curah.

6. Output

Output adalah hasil akhir dari proses pengolahan data. Dalam SIMIRAH, output berupa dokumen digital atau laporan distribusi yang mencatat jumlah penyaluran ke masing-masing RPK atau mitra. Output ini juga dapat berupa bukti transaksi yang sah dan dapat digunakan sebagai dasar pelaporan kepada pemerintah maupun masyarakat.

7. Outcome

Outcome adalah hasil nyata atau manfaat jangka menengah dari sistem pelayanan. Dalam konteks ini, outcome berupa distribusi minyak goreng curah yang lebih teratur, terpantau, dan merata di masyarakat. Outcome ini menunjukkan sejauh mana tujuan program pemerintah melalui BULOG tercapai, yaitu menjamin ketersediaan minyak goreng curah dengan harga sesuai HET.

8. Impact

Impact adalah dampak jangka panjang yang ditimbulkan dari outcome distribusi. Dampaknya dapat berupa meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap BULOG, terciptanya stabilitas harga minyak goreng, serta terjaminnya

pemerataan distribusi hingga ke pelosok daerah. Dampak ini juga dapat memperkuat ketahanan pangan nasional.

9. SOP Sistem Pelayanan

SOP (Standard Operating Procedure) adalah pedoman baku yang digunakan BULOG dalam menjalankan SIMIRAH. SOP berfungsi sebagai acuan agar pelayanan berjalan konsisten, terstandar, dan sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan SOP yang jelas, distribusi minyak goreng melalui SIMIRAH dapat lebih terukur, akuntabel, dan meminimalisasi kesalahan.

10. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan BULOG mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi indikator utama kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan akan dilihat dari lima dimensi utama, yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangibles).

11. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles meliputi fasilitas fisik, peralatan, tampilan aplikasi SIMIRAH, dan penampilan petugas BULOG dalam memberikan layanan. Keberadaan sarana yang memadai serta aplikasi yang user-friendly menunjukkan keseriusan BULOG dalam menyediakan layanan yang profesional.

12. Reliability (Keandalan)

Reliability menilai sejauh mana sistem SIMIRAH dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan sesuai janji. Dalam konteks ini,

keandalan terlihat dari ketepatan data, ketepatan jadwal distribusi, dan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun mitra RPK.

13. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kemampuan dan kesiapan petugas BULOG dalam memberikan pelayanan serta menanggapi keluhan masyarakat maupun mitra. Indikator ini terlihat dari seberapa cepat petugas menindaklanjuti kendala dalam penggunaan aplikasi maupun distribusi minyak goreng curah.

14. Assurance (Jaminan/Keyakinan)

Assurance berhubungan dengan rasa percaya yang dibangun BULOG kepada masyarakat. Jaminan yang diberikan meliputi kepastian stok minyak goreng, kejelasan harga sesuai kebijakan pemerintah, serta keamanan data yang tersimpan dalam aplikasi SIMIRAH.

15. Empathy (Empati)

Empathy adalah kemampuan BULOG dalam memahami kebutuhan masyarakat dan mitra. Empati ditunjukkan dengan pendampingan langsung kepada RPK, perhatian pada kendala teknis yang dihadapi pengguna aplikasi, serta upaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi riil masyarakat.

16. Kualitas Pelayanan

Dengan penerapan kelima indikator di atas, kualitas pelayanan BULOG melalui SIMIRAH dapat diukur secara jelas. Jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan indikator baik dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati maka kualitas pelayanan dapat dikatakan efektif.

17. Kepuasan RPK

Tujuan akhir dari sistem pelayanan adalah kepuasan RPK. Apabila RPK merasa mudah mengakses layanan, mendapat kepastian stok, pelayanan cepat, serta merasa diperhatikan kebutuhannya, maka kepuasan akan tercapai. Hal ini menjadi indikator keberhasilan BULOG dalam menjalankan peran distribusi minyak goreng curah melalui SIMIRAH.

Dari alur pikir ini dapat dipahami bahwa tuntutan dari konsumen, khususnya masyarakat dan pengecer minyak goreng curah, menuntut perusahaan penyedia layanan publik untuk mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, transparan, dan terpercaya. Untuk itu, usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal ini BULOG Kanwil Sulawesi Utara adalah memberikan pelayanan distribusi minyak goreng curah melalui penerapan aplikasi SIMIRAH sebagai sistem digital yang mengatur input dan output data distribusi. Dengan adanya penerapan sistem pelayanan berbasis aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan transparansi, akurasi data, serta kualitas pelayanan distribusi minyak goreng di wilayah Manado.

Namun, agar penerapan sistem ini berjalan efektif, perlu dikaji kembali indikator kualitas pelayanan sebagai tolok ukur keberhasilan program. Indikator Tangibles misalnya, mencakup ketersediaan fasilitas fisik, sarana digital, serta kesiapan aplikasi SIMIRAH agar mudah digunakan oleh masyarakat. Indikator Reliability mengukur sejauh mana BULOG mampu menyalurkan minyak goreng secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku. Sementara itu,

Responsiveness menekankan kecepatan dan kesiapan petugas dalam menanggapi kendala aplikasi maupun permintaan pengecer.

Selanjutnya, indikator Assurance berhubungan dengan keyakinan dan rasa percaya masyarakat terhadap kompetensi petugas BULOG dalam menjalankan sistem distribusi yang aman dan terjamin. Indikator terakhir, yaitu Empathy, menunjukkan kepedulian BULOG dalam memahami kendala pengecer dan masyarakat, misalnya terkait kesulitan penggunaan aplikasi oleh kelompok usia tertentu atau keterbatasan literasi digital.

Untuk menjawab semua tuntutan tersebut, dibutuhkan SDM yang terampil dan mampu bekerja sesuai prosedur operasional standar yang ditetapkan. SDM menjadi kunci utama dalam menjalankan input data, memproses informasi distribusi, hingga memastikan output berupa penyaluran minyak goreng benar-benar sampai kepada konsumen dengan baik. Apabila sistem pelayanan melalui SIMIRAH dikelola dengan baik dan didukung oleh SDM yang profesional, maka kualitas pelayanan akan meningkat, kepercayaan masyarakat akan terbangun, dan pada akhirnya tujuan dari kebijakan distribusi minyak goreng curah dapat tercapai.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan BULOG Kanwil Sulawesi Utara beserta RPK (Rumah Pangan Kita) Mitra BULOG yang disebut sebagai informan. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain

pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari.

Menurut Sugiyono (2015:364), “sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman, dan guru dalam penelitian”. Teknik penentuan sampel (informan) dalam penelitian ini yaitu nonprobability sampling, menurut Santoso (2012:49), “teknik nonprobability sampling adalah teknik dimana tiap unit atau individu populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel”.

Dengan teknik yang digunakan adalah purposive sampling, menurut Satori dan Komariah (2014:47-48), “purposive sampling adalah teknik penentuan subjek atau objek penelitian berdasarkan tujuan penelitian, dengan menggunakan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan topik penelitian”. Peneliti memilih unit analisis tersebut berdasarkan relevansi dan dianggap representatif untuk menjawab permasalahan penelitian.

Adapun informan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Informan Penelitian

No	Keterangan	Informan
1	Asmen Penjualan, Jaringan Ritel, langsung & E-commerce	1 Informan
2	Karyawan Staff Bisnis	2 Informan
3	Pengecer (RPK) Pasar Bersehati	3 Informan
4.	Pengecer (RPK) Pasar Pinasungkulan	3 Informan
Jumlah		9 Informan

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Dalam penelitian ini, pemilihan informan didasarkan pada pekerjaan dan tanggung jawab informan, masalah yang diteliti, dan tanggapan informan lain terhadap kemampuan dan pengetahuan mereka. Oleh Karena itu teknik pengumpulan datanya melalui sampling, yaitu mengidentifikasi kasus-kasus tertentu melalui sejumlah orang yang dihubungi secara berangakai. Selain itu, juga menggunakan teknik opportunistic sampling. Yaitu orang-orang dengan tidak menutup kemungkinan adanya informan lainnya yang bisa memberikan keterangan lebih lanjut.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan informasi kepada peneliti dalam proses pengumpulan data. Data primer merupakan

data yang dibuat dan diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama dengan tujuan khusus untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari informan yang terdiri atas karyawan BULOG Kanwil Sulawesi Utara, staf komersial, serta mitra pengecer (RPK) yang terlibat langsung dalam proses distribusi minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH v2. Informan tersebut dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dan pemahaman yang mendalam mengenai sistem pelayanan distribusi dan kualitas pelayanan yang diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai sistem pelayanan, diperoleh informasi sebagai berikut: (1) SDM yang ada di kantor BULOG sudah cukup sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, meskipun beberapa pengecer masih menghadapi kendala dalam penggunaan aplikasi. (2) Service Excellent dinilai sudah berjalan baik karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan BULOG mampu memenuhi harapan mitra distribusi, meskipun dalam praktiknya masih perlu peningkatan ketepatan waktu. (3) Input, yaitu proses pengimputan data transaksi dalam aplikasi SIMIRAH, dinilai sangat baik karena sesuai prosedur, meskipun terkadang terkendala jaringan. (4) Proses, berdasarkan keterangan informan, pelaksanaan distribusi melalui aplikasi sudah sesuai standar perusahaan, namun masih terdapat hambatan teknis yang memperlambat pencapaian target. (5) Output, dalam bentuk laporan transaksi dan distribusi, dinilai belum sepenuhnya efektif karena adanya keterlambatan pada tahap penyaluran dari gudang ke mitra. (6) Outcome, yaitu manfaat dari penggunaan aplikasi, dinilai cukup baik karena meningkatkan transparansi distribusi, meskipun belum sepenuhnya menyelesaikan

persoalan keterlambatan. (7) Impact, menurut informan, keberadaan SIMIRAH telah membawa dampak positif berupa kontrol distribusi yang lebih teratur, meskipun memerlukan peningkatan kapasitas SDM agar hasil lebih optimal. (8) SOP sistem pelayanan dinyatakan sudah ada dan dijalankan sesuai aturan, meskipun konsistensi pelaksanaannya di lapangan masih perlu diperkuat.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan informan mengenai kualitas pelayanan, diperoleh keterangan bahwa: (1) Tangibles, yaitu sarana fisik berupa aplikasi SIMIRAH dan fasilitas pendukung, sudah memadai namun masih perlu penyempurnaan antarmuka agar lebih mudah digunakan oleh pengecer. (2) Reliability, pelayanan distribusi dinilai cukup baik, namun terkadang aplikasi mengalami error sehingga menghambat konsistensi pelayanan. (3) Responsiveness, kesiapan karyawan BULOG dalam membantu mitra sangat baik karena mereka cepat merespon kendala, walaupun keterbatasan waktu kerja masih menjadi kendala. (4) Assurance, pelayanan dinilai baik karena karyawan BULOG mampu menumbuhkan rasa percaya melalui sikap ramah, sopan, serta memberikan jaminan atas penyelesaian kendala yang dihadapi mitra. (5) Empathy, pelayanan juga dinilai positif karena karyawan BULOG dan pihak terkait menunjukkan perhatian individual, terutama saat mitra mengalami kesulitan dalam distribusi atau penggunaan aplikasi.

Dengan demikian, data primer yang diperoleh dari hasil wawancara langsung ini menjadi landasan penting untuk memahami kondisi nyata dari sistem pelayanan dan kualitas pelayanan distribusi minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH v2 di BULOG Kanwil Sulawesi Utara.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang ada di dalam perusahaan atau dari sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Data sekunder pada umumnya merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, kemudian digunakan kembali oleh peneliti sebagai bahan pelengkap atau penunjang analisis. Dalam konteks ini, peneliti bertindak sebagai tangan kedua yang memanfaatkan data yang sudah tersedia.

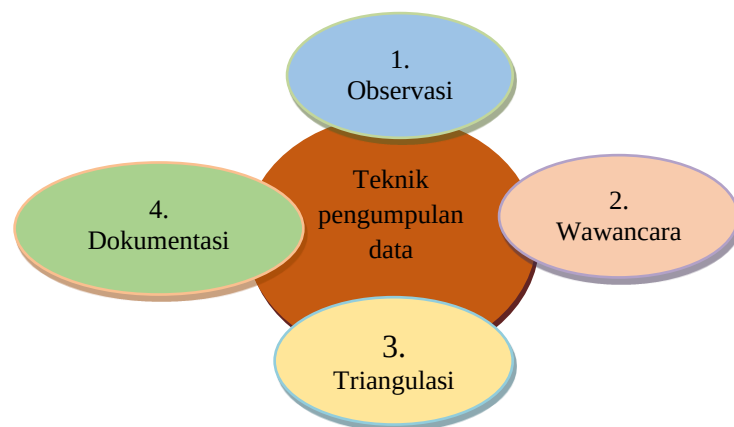
Salah satu bentuk pengumpulan data sekunder adalah berupa dokumen, baik dokumen internal perusahaan maupun dokumen eksternal yang berhubungan dengan aktivitas penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa laporan kegiatan, arsip distribusi, data statistik perusahaan, kebijakan operasional, standar prosedur (SOP), serta data pendukung lainnya yang berhubungan dengan sistem distribusi minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH v2.

Dalam penelitian ini, data sekunder yang diperoleh meliputi dokumen resmi dari BULOG Kanwil Sulawesi Utara terkait proses distribusi minyak goreng curah, data transaksi dan penyaluran yang diinput melalui aplikasi SIMIRAH, laporan internal mengenai jumlah penyaluran ke RPK (Rumah Pangan Kita), serta dokumen-dokumen kebijakan pemerintah yang mengatur tentang distribusi komoditas pangan strategis. Selain itu, data sekunder juga mencakup literatur ilmiah, jurnal penelitian terdahulu, serta peraturan perundang-undangan yang relevan sebagai landasan teoritis dalam menganalisis kualitas pelayanan distribusi. Dengan adanya data sekunder ini, peneliti dapat memperkuat temuan dari data

primer sehingga menghasilkan analisis yang lebih komprehensif, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data teknik atau proses pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 13

Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

1. Observasi

Stainback dalam Sugiyono (2015:379) dalam observasi partisipatif, penelitian mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang

yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung dengan tujuan untuk melihat serta memahami bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses distribusi minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH v2 di BULOG Kanwil Sulawesi Utara. Observasi dilakukan di berbagai lokasi, yakni kantor wilayah BULOG Sulawesi Utara, gudang penyimpanan, agen atau RPK (Rumah Pangan Kita), serta masyarakat atau konsumen akhir.

b) Kantor Wilayah BULOG Sulawesi Utara, pada saat pertama kali peneliti melakukan observasi, terlihat suasana kantor cukup sibuk dengan aktivitas pegawai yang sedang menjalankan tugasnya. Beberapa karyawan tampak serius bekerja di depan komputer untuk melakukan input data penyaluran minyak goreng curah, sementara yang lain terlihat sedang berdiskusi dengan rekan kerja mengenai laporan distribusi. Di sisi lain, ada pegawai yang sedang menerima telepon dari agen RPK terkait jadwal pengiriman, serta petugas lain yang keluar-masuk ruangan membawa dokumen. Peneliti juga memperhatikan bagaimana staf memberikan pelayanan kepada pihak eksternal dengan ramah, menggunakan bahasa yang sopan, serta berusaha membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi terkait distribusi.

c) Gudang Penyimpanan BULOG, ketika peneliti mendatangi gudang, terlihat aktivitas yang cukup padat di area bongkar muat. Beberapa pekerja tampak sedang menurunkan minyak goreng curah dari kendaraan pengangkut, kemudian menyusunnya sesuai dengan ketentuan penyimpanan. Ada pula karyawan yang mencatat barang masuk dan keluar, serta petugas gudang yang

memeriksa kondisi fisik produk sebelum didistribusikan lebih lanjut. Peneliti juga melihat adanya komunikasi aktif antara staf gudang dan sopir truk terkait tujuan pengiriman. Aktivitas ini menunjukkan keteraturan prosedur kerja, meskipun masih ditemukan kendala seperti keterlambatan armada yang berdampak pada proses penyaluran.

d) Mitra Bulog / RPK (Rumah Pangan Kita), saat peneliti melakukan observasi di beberapa RPK, terlihat banyak konsumen yang datang membeli minyak goreng curah. Beberapa konsumen terlihat sedang mengantri, ada yang berdiskusi dengan pemilik RPK mengenai ketersediaan stok, serta ada pula yang tampak terburu-buru melakukan transaksi. Peneliti memperhatikan bagaimana agen RPK memberikan pelayanan dengan sabar, mencatat transaksi penjualan, serta memastikan konsumen mendapatkan minyak goreng sesuai harga eceran tertinggi (HET). Namun demikian, peneliti juga mendapati adanya keluhan konsumen terkait keterlambatan pasokan sehingga stok di RPK cepat habis.

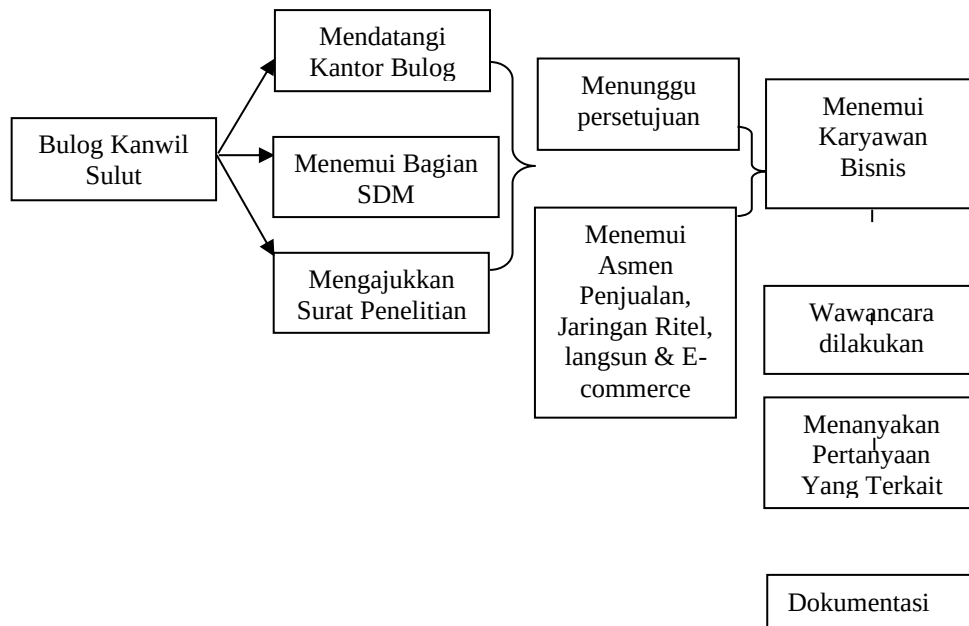
e) Konsumen atau Masyarakat, dalam pengamatan di lapangan, peneliti melihat bahwa sebagian besar konsumen cukup antusias membeli minyak goreng curah di RPK karena harganya lebih terjangkau dibanding di pasaran. Ada konsumen yang datang sendiri, ada pula yang datang berkelompok sambil berbincang mengenai kebutuhan rumah tangga mereka. Beberapa konsumen terlihat menunggu kedatangan stok baru, sementara yang lain menanyakan langsung kepada petugas kapan barang tersedia. Dari sisi pelayanan, konsumen merasa cukup puas karena petugas RPK tetap melayani dengan baik, ramah, serta

menjelaskan prosedur pembelian sesuai aturan yang berlaku, meskipun keterbatasan ketersediaan kadang menjadi kendala.

Dengan demikian, hasil observasi ini memberikan gambaran nyata mengenai aktivitas pelayanan dan distribusi minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH v2 di berbagai titik, baik dari pihak internal BULOG, gudang, RPK, hingga konsumen sebagai penerima akhir.

2. Wawancara

Menurut Hardani et al., (2020) “penelitian kualitatif adalah penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur, menekankan sifat realita yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara yang diteliti dengan peneliti, tekanan situasi yang membentuk penyelidikan, sarat nilai, menyoroti cara munculnya pengalaman sosial sekaligus perolehan maknanya”.



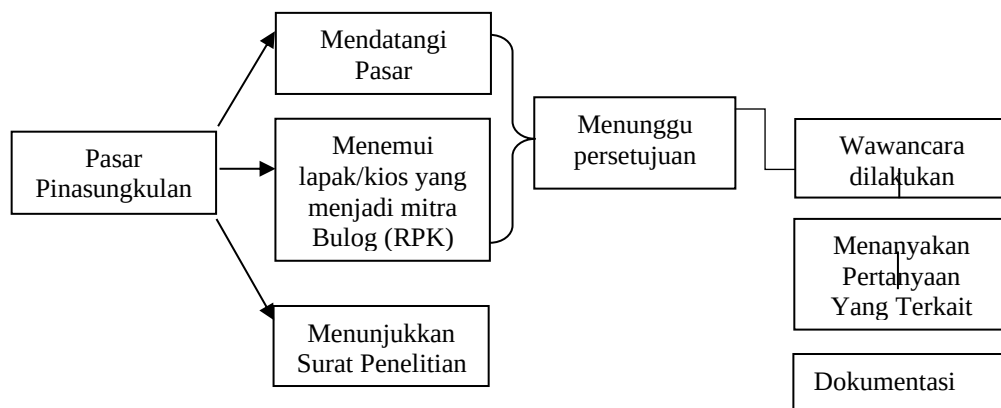
Gambar 14

Proses Wawancara Karyawan di Bulog Kanwil Sulut

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Pada proses wawancara yang dilakukan di Bulog Kanwil Sulawesi Utara dimana peneliti mendatangi langsung Bulog Kanwil Sulut dengan membawa surat keterangan penelitian. Memberikan surat penelitian yang ada kepada bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dimana mereka yang bertanggung jawab atas apa yang menjadi kepentingan perusahaan dengan memberitahukan tujuan dari kedatangan peneliti ke Bulog Kanwil Sulawesi Utara. Dalam permohonan penelitian ini, peneliti harus menunggu sampai satu minggu lamanya agar peneliti bisa mendapatkan persetujuan penelitian di Bulog Kanwil Sulut. Kemudian setelah itu barulah peneliti menemui Asmen Penjualan, Jaringan Ritel, langsung & E-commerce untuk meminta izin atas penelitian yang akan dilakukan dengan pihak

karyawan komersial. Setelah itu dalam pertemuan peneliti melakukan wawancara dengan empat informan karyawan komersial dalam proses wawancara peneliti melontarkan atau menanyakan pertanyaan yang terkait dengan indikator yang telah disusun, dengan begitu pada wawancara ini peneliti mendapatkan dokumentasi berupa video, rekaman dan foto.



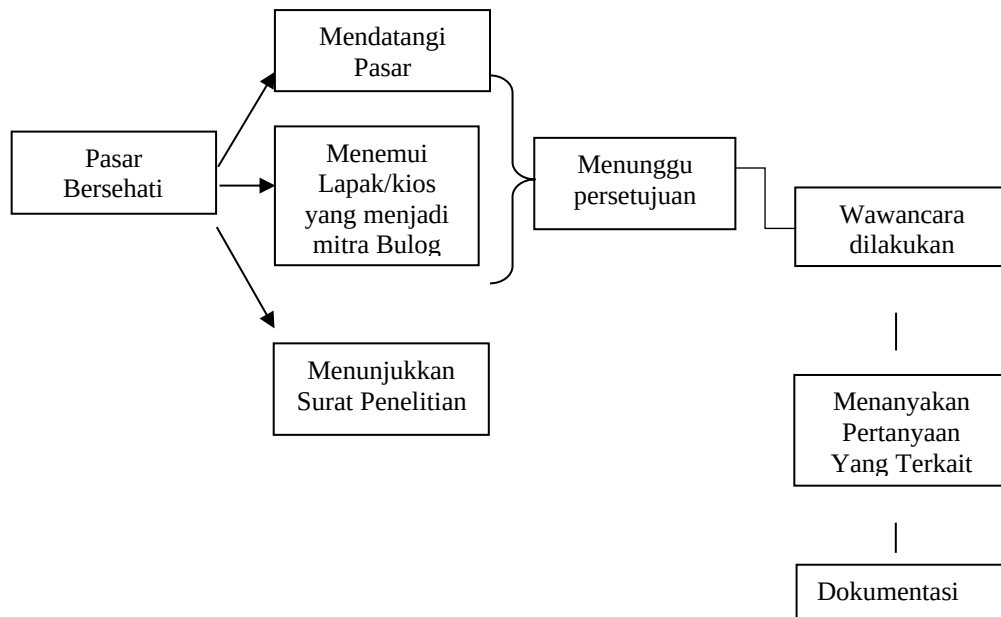
Gambar 15

Proses Wawancara Rumah Pangan Kita (RPK)

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Pada proses wawancara yang dilakukan di Pasar Pinasungkulan Karomabasan dimana peneliti mendatangi langsung pasar pinasungkulan dengan membawa surat keterangan penelitian. Memberikan surat penelitian yang ada kepada pemilik lapak yang menjadi mitra bulog (RPK). Dalam permohonan penelitian ini, peneliti harus menunggu sejam lamanya agar peneliti bisa mendapatkan persetujuan penelitian di lapak mitra Bulog (RPK). Setelah itu dalam pertemuan peneliti melakukan wawancara dengan 3 RPK

sebagai informan, dalam proses wawancara peneliti melontarkan atau menanyakan pertanyaan yang terkait dengan indikator yang telah disusun, dengan begitu pada wawancara ini peneliti mendapatkan dokumentasi berupa video, rekaman dan foto.



Gambar 16

Proses Wawancara Rumah Pangan Kita (RPK)

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Pada proses wawancara yang dilakukan di Pasar Bersehati dimana peneliti mendatangi langsung pasar bersehati dengan membawa surat keterangan penelitian. Memberikan surat penelitian yang ada kepada pemilik lapak yang menjadi mitra bulog (RPK). Dalam permohonan penelitian ini, peneliti harus menunggu sejam lamanya agar peneliti bisa mendapatkan persetujuan penelitian di lapak mitra Bulog (RPK). Setelah itu dalam pertemuan peneliti

melakukan wawancara dengan 3 RPK sebagai informan, dalam proses wawancara peneliti melontarkan atau menanyakan pertanyaan yang terkait dengan indikator yang telah disusun, dengan begitu pada wawancara ini peneliti mendapatkan dokumentasi berupa video, rekaman dan foto.

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dimana dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah ditetapkan lebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Bulog Kanwil Sulut, lapak RPK yang berada di Pasar Pinasungkulan, dan Pasar Bersehati.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menyatakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan yaitu mengenai sistem kualitas pelayanan input dan output penyaluran minyak goreng curah menggunakan SIMIRAH, dari segi SDM, service excellent, input, proses, output, outcome, impact, SOP, Bukti Fisik, keandalan, tanggapan, jaminan, empati. wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan kualitas pelayanan penyaluran minyak goreng kita melalui aplikasi SIMIRAH oleh Bulog Kanwil Sulut.

1. Triangulasi

Dalam penelitian kualitatif triangulasi adalah strategi untuk meningkatkan validitas dan keabsahan data dengan menggunakan berbagai sumber, metode, peneliti, atau teori untuk membandingkan dan mengkonfirmasi temuan.

Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada.

2. Dokumen

Metode ini merupakan cara pengumpulan data yang dimana menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan akurat yang bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

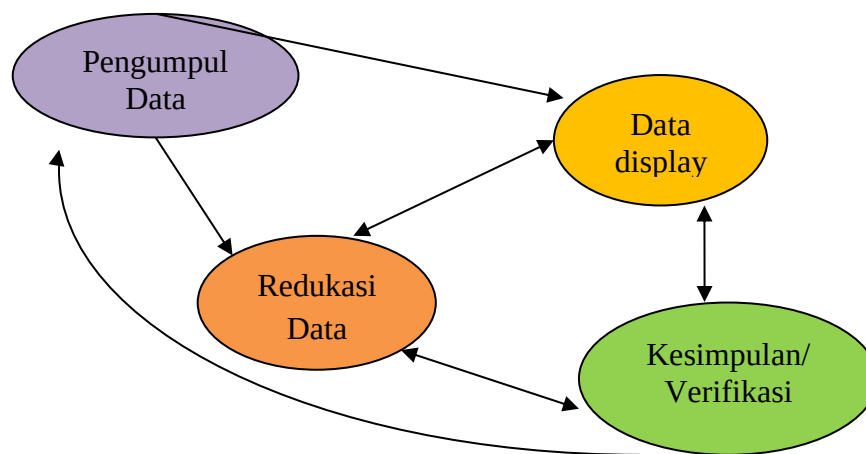
Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyaluran minyak goreng curah kepada pengecer melalui aplikasi SIMIRAH oleh Bulog.

3.7 Prosedur Analisis Data

Analisis data menurut “Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola,

memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281) analisis data adalah “proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pola Miles dan Huberman. Model analisis data pola Miles dan Huberman adalah “sebuah model yang digunakan dalam analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh A. Michael Huberman dan Johnny S. Miles”. Model ini terdiri dari tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Sugiyono (2018:246) “menyatakan bahwa Miles dan Huberman menyarankan agar analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara 51 interaktif selama pengumpulan data dan juga setelah pengumpulan data dalam periode tertentu”. Kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara berkelanjutan sampai selesai, dan Miles dan Huberman menyajikan pola umum analisis dengan menggunakan model interaktif sebagai berikut :



Gambar 17

Komponen Analisis Data

Sumber : (Sugiyono (2018))

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Sugiyono (2018:247-249) menjelaskan bahwa Reduksi data merupakan proses di mana peneliti melakukan penyederhanaan data dengan cara memilih informasi yang relevan dan signifikan untuk topik penelitian, menemukan tema dan pola yang signifikan, serta memberikan gambaran yang lebih mudah dipahami. Dalam melakukan pengurangan data, peneliti harus mempertimbangkan tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dan memiliki kemampuan berpikir kritis yang tinggi serta kedalaman wawasan.

Tahap ini dimulai dengan membaca dan mencatat data secara sistematis dari hasil wawancara atau observasi. Peneliti akan menandai bagian-bagian data yang penting atau menarik, mengkategorikan data ke dalam tema atau kategori

yang lebih luas, serta mengidentifikasi pola atau tren dalam data yang ditemukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya. “Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:408), yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks untuk bersifat naratif”.

Setelah mendapatkan data dari hasil wawancara yang di dapatkan dari berbagai informan yaitu karyawan bank sulutgo pusat, kantor pos, cabang bank sulutgo dan nasabah peneliti melakukan display data dengan cara menyusun data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut dengan begitu peneliti akan mendapatkan kesimpulan.

c. *Conclusion Drawing* (Verification)

“Menurut Miles dan Huberman, penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah berikutnya dalam analisis data kualitatif (Sugiyono, 2017: 141)”. Kesimpulan awal yang disampaikan belum lengkap, dan mereka akan berubah jika tidak ada bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang dibuat pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke

lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dibuat menjadi kredibel.

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Sugiyono (2015: 92) menyatakan bahwa “teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya”. Sugiyono (2015) juga menjelaskan bahwa “untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (credibility), uji transferabilitas (transferability), uji dependabilitas (dependability), dan terakhir uji obyektivitas (confirmability).

Dalam pengujian keabsahan data penelitian kualitatif terbagi 4 (empat) seperti dikutip dalam buku metode penelitian manajemen oleh Sugiyono (2014:433) antar lain:

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merupakan ukuran tingkat kebenaran data yang diperoleh peneliti dalam suatu penelitian kualitatif, yang menggambarkan kesesuaian antara konsep yang dikembangkan peneliti dengan realitas lapangan. Kredibilitas dalam penelitian ini diperiksa melalui kelengkapan dan ketepatan data yang bersumber dari berbagai pihak terkait penggunaan aplikasi SIMIRAH dalam distribusi minyak goreng curah. Data yang dihimpun berasal dari wawancara mendalam dengan informan yang memiliki pengalaman langsung, sehingga dapat dipercaya kebenarannya.

Dalam penelitian kualitatif, konsep kredibilitas pada dasarnya menggantikan validitas internal yang digunakan dalam penelitian kuantitatif.

Kredibilitas berfungsi untuk menguji tingkat kepercayaan hasil penelitian melalui pembuktian yang dilakukan peneliti terhadap kenyataan ganda yang diteliti di lapangan. Untuk itu, penelitian ini berupaya memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari BULOG, distributor, sub-distributor, dan pengecer minyak goreng curah benar-benar mencerminkan kondisi penggunaan aplikasi SIMIRAH di wilayah Manado.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif yang menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks serupa (Sanafiah dalam Sugiyono, 2014:469). Dalam penelitian ini, transferabilitas ditunjukkan melalui uraian rinci mengenai peran aplikasi SIMIRAH dalam penyaluran minyak goreng curah oleh BULOG Kanwil Sulawesi Utara kepada pengecer di Manado. Data yang diperoleh berasal dari informan yang relevan seperti pegawai BULOG dan pengecer, sehingga bersifat naturalistik dan dapat dipercaya. Penelitian ini juga menyajikan deskripsi sistematis mengenai faktor pendukung, kendala, serta dampak penggunaan SIMIRAH. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dipahami dan diterapkan pada konteks distribusi pangan di daerah lain yang memiliki kondisi serupa, sehingga memenuhi standar transferabilitas.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam uji

dependability lebih kepada peneliti. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliable atau dependable. Jika penelitian tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya dapat diragukan Faisal *dalam* Sugiyono (2014:445).

Pengujian dependabilitas dalam penelitian ini dapat dibuktikan, proses penelitian ini memang benar-benar dilakukan. Proses penelitian dimulai dengan pengamatan langsung penulis selama magang. Dari magang tersebut, penulis menemukan masalah yang ingin diteliti dan menentukan fokus penelitian. Selanjutnya, penelitian dilanjutkan dengan melakukan wawancara dengan karyawan yang dipilih sebagai informan. Ketepatan proses ini ditunjukkan dengan surat peneliti kembali ke lapangan, dokumentasi wawancara, dan analisis data, yang menunjukkan ketepatan pelaksanaan penelitian.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas adalah kriteria dalam penelitian kualitatif yang menekankan bahwa hasil penelitian harus objektif, artinya didasarkan pada data dan proses penelitian yang transparan, bukan pada bias peneliti. Penelitian dikatakan objektif jika banyak orang setuju dengan hasilnya. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil dan proses penelitian. Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian ini hampir sama dengan pengujian dependabilitas, tetapi pengujian konfirmabilitas lebih berfokus pada hasil penelitian. Hasil penelitian dapat ditunjukkan untuk menguji validitas

penelitian ini. Data yang diperoleh dari penelitian kualitatif ini seharusnya tidak berubah atau relatif tetap. Proses penelitian telah dilakukan dengan cermat, dan peneliti terus berbicara dengan pembimbing tentang temuan mereka di lapangan. Hasil penelitian tidak pernah berubah atau menghasilkan tipologi yang sama. Akibatnya, penelitian ini dianggap selesai.

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi. Yakni suatu cara pengujian derajat kepercayaan dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

a. Triangulasi Sumber

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menguji derajat kepercayaan data yang diperoleh dari berbagai informan, yaitu: 1) Pegawai BULOG Kanwil Sulawesi Utara yang terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi SIMIRAH, 2) Pengecer minyak goreng curah yang menjadi mitra distribusi, 3) Aparat pemerintah daerah terkait pengawasan distribusi minyak goreng, 4) Dokumen resmi dan laporan distribusi dari aplikasi SIMIRAH. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara: 1) Membandingkan data hasil observasi lapangan dengan hasil wawancara, 2) Membandingkan pernyataan informan saat wawancara formal dengan keterangan yang diberikan secara pribadi, 3) Membandingkan penjelasan informan mengenai kondisi distribusi minyak goreng pada satu waktu dengan keterangan yang diberikan dalam periode berbeda, 4) Membandingkan perspektif pegawai BULOG dengan

pandangan pengecer maupun aparat pemerintah terkait efektivitas penggunaan aplikasi, 5)Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen pendukung, seperti laporan distribusi, data transaksi SIMIRAH, dan regulasi resmi pemerintah.

Data yang diperoleh kemudian didiskripsikan dan dikategorikan untuk menemukan persamaan, perbedaan, maupun informasi khusus dari masing-masing sumber. Setelah dianalisis, hasil temuan tersebut dikonfirmasi kembali kepada informan melalui proses member check. Member check dilakukan dengan cara menyampaikan kembali data serta interpretasi peneliti kepada informan untuk memastikan kebenaran informasi. Jika interpretasi peneliti disetujui, maka data dianggap valid. Namun, jika terdapat perbedaan, peneliti melakukan diskusi lanjutan dengan informan untuk menyamakan pemahaman. Apabila perbedaan sangat tajam, maka temuan data peneliti direvisi sesuai hasil kesepakatan.

Proses member check dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, baik melalui wawancara individual dengan masing-masing informan maupun melalui forum diskusi kelompok. Dalam forum diskusi kelompok, peneliti memaparkan temuan sementara untuk kemudian dikaji bersama dengan para informan sehingga diperoleh data yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan peneliti untuk menguji derajat kepercayaan data dengan cara mengecek informasi yang diperoleh dari

sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai BULOG Kanwil Sulawesi Utara yang terlibat langsung dalam pengoperasian aplikasi SIMIRAH, kemudian dilakukan observasi langsung terhadap proses input dan output data distribusi minyak goreng pada sistem. Hal yang sama dilakukan terhadap pengecer minyak goreng curah, di mana peneliti melakukan wawancara mengenai pengalaman mereka dalam menerima pasokan minyak goreng melalui SIMIRAH, termasuk kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasi. Data hasil wawancara tersebut kemudian dicek melalui observasi terhadap proses transaksi distribusi serta bukti dokumen yang dihasilkan oleh aplikasi, seperti nota elektronik, laporan distribusi, dan data volume pasokan.

Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan aparat pemerintah daerah yang memiliki peran dalam pengawasan distribusi minyak goreng, untuk mengetahui sejauh mana data dari SIMIRAH sesuai dengan kondisi di lapangan. Selanjutnya, peneliti melakukan pengecekan silang melalui dokumen resmi, seperti laporan distribusi harian, data rekapitulasi BULOG, serta kebijakan pemerintah terkait distribusi minyak goreng curah. Wawancara mendalam dilakukan dengan terlebih dahulu menyusun jadwal dan kesepakatan pertemuan bersama masing-masing informan. Dengan cara ini, peneliti dapat menggali pengalaman langsung mereka, sekaligus memastikan keakuratan data dengan melakukan perbandingan

hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi yang terkait dengan penggunaan aplikasi SIMIRAH.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah suatu metode validasi data dalam penelitian kualitatif, di mana peneliti melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda-beda untuk memastikan kredibilitas dan keabsahan informasi yang diperoleh, karena kondisi dan waktu dapat memengaruhi data dan perilaku manusia. Penelitian dilakukan pada hari yang berbeda kepada semua informan atau sumber data penelitian yakni para karyawan Bulog bagian komersial, Pengecer /Mitra Bulog (RPK), dan Konsumen

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan Umum BULOG adalah badan usaha milik negara yang didirikan pada 21 Januari 2003. Dimulai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pendirian Perusahaan Umum (Perum) BULOG, yang kemudian diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2003 tentang Pendirian Perusahaan Umum (Perum) BULOG. Anggaran Dasar Perum BULOG kemudian diubah kembali menjadi PP Nomor 13 Tahun 2016 tentang Perum BULOG.

Perum BULOG adalah hasil dari peralihan kelembagaan atau perubahan status hukum dari Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk Perusahaan Umum (Perusahaan Umum). Perubahan status hukum BULOG juga berdampak pada alur koordinasi vertikal yang semula berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden RI menjadi daerah operasi Perum BULOG, yang merupakan bentuk lanjutan dari lembaga sebelumnya.

Perum Bulog (awalnya merupakan singkatan dari Badan Urusan Logistik) adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang pangan. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, perusahaan ini memiliki 26 kantor divisi regional dan 101 kantor cabang yang tersebar di seantero Indonesia. Perum Bulog (awalnya merupakan singkatan dari Badan Urusan Logistik) adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang pangan. Untuk mendukung

kegiatan bisnisnya, perusahaan ini memiliki 26 kantor divisi regional dan 101 kantor cabang yang tersebar di seantero Indonesia.

4.2 Logo Bulog



Gambar 18

Logo Bulog

Sumber. Website Resmi Bulog 2025

4.3 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi :

Menjadi Pemimpin Rantai Pasok Pangan yang Terpercaya dan memberi Pelayanan Prima demi Kesejahteraan Masyarakat Indonesia

Misi :

1. Menjalankan usaha logistik pangan pokok dengan mengutamakan layanan kepada masyarakat.
2. Melaksanakan praktik manajemen unggul dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional, teknologi yang terdepan dan sistem yang terintegrasi.
3. Menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

4. Menjamin ketersediaan, keterjangkauan, dan stabilitas komoditas pangan pokok.

4.4 Produk Bulog

Produk Bulog sebagai berikut:

1. Befood Setra Ramos



Befood Setra Ramos menghadirkan beras premium yang diolah dan dikemas dengan menggunakan teknologi modern, sehingga kualitas beras tetap terjaga. Tersedia dalam ukuran kemasan 5 Kg.

2. Befood Slyp Super



Befood Slyp Super berasal dari daerah Jawa Timur. Kata Slyp sendiri merupakan kata lain dari beras poles. Beras Slyp Super mempunyai tekstur yang pulen. Secara visual beras ini akan terlihat lebih mengkilat. Tersedia dalam ukuran kemasan 5 Kg

3. Minyak Goreng



Minyak Goreng Keluarga Indonesia

Minyak goreng berkualitas dengan dilengkapi vitamin A dan vitamin E serta rendah kandungan lemak jenuh (lemak jahat). Minyak Goreng Kita dapat digunakan hingga 5x pemakaian. Tersedia dalam ukuran kemasan 1L.

4. Gula Manis Kita



Gula Pasir yang diproses dari 100% tebu asli pilihan dan diolah dengan teknologi modern, menghasilkan gula dengan kualitas terbaik. Tersedia dalam ukuran kemasan 1 Kg

5. Terigu Kita



Terigu dengan kandungan protein sedang, cocok untuk membuat aneka macam kue (cake), cemilan (cookies), gorengan dan aneka jajanan lainnya. Menjadikan hasil gorengan semakin renyah, garing dan minyak tidak meresap secara berlebih. Tersedia dalam ukuran kemasan 1 Kg

6. Beras Fortivit



Beras khusus bervitamin yang bermanfaat untuk meningkatkan stamina dan imunitas tubuh, melancarkan sirkulasi darah, serta menjaga fungsi jantung, syaraf, otak, dan kesehatan tulang. Vitamin yang terkandung dalam beras Fortivit yaitu Vitamin A, B1, B3, B6, B9, B12, Zinc dan Zat Besi (Fe). Tersedia dalam ukuran kemasan 1 Kg dan 5kg.

4.5 Sumber Daya Perusahaan

Adapun sumber daya manusia yang mendukung Bulog Kanwil Sulawesi Utara sampai dengan bulan juni 2025:

Tabel 3

Jumlah Pimpinan di Kantor Bulog Kanwil Sulut

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Pemimpin Wilayah	1 orang
2	Manajer Pengadaan	1 orang
3	Manajer Operasional dan Pelayanan Publik	1 orang
4	Manajer Bisnis	1 orang
5	Manajer Administrasi dan Keuangan	1 orang
JUMLAH		5 orang

Sumber : Data olahan penulis, 2025

a. Jumlah Asisten Manajer

Tabel jumlah pimpinan perusahaan menurut jabatan yang ada di.

Tabel 4
Jumlah Asmen Pengadaan

No	Jabatan	Jumlah
1	Asmen Perencanaan Operasional Data Pangan	1 orang
2	Asmen Pengadaan Komoditas	1 orang
Jumlah		2 Orang

Sumber : Bulog Kanwil Sulut 2025

b. Jumlah Asisten Manajer Bulog Kanwil Sulut

Tabel data Asisten Manajer berdasarkan Divisi yang ada pada Bulog Kanwil Sulut :

Tabel 5
Jumlah Asmen Operasional dan Pelayanan Publik

No	Jabatan	Jumlah
1	Asmen Manajemen Mutu	1 orang
2	Asmen Manajemen Logistik	1 orang
3	Asmen Pelayanan Publik	1 orang
Jumlah		3 Orang

Sumber : Bulog Kanwil Sulut 2025

Tabel 6
Jumlah Asisten Manajer Bisnis

No	Divisi	Jumlah
1	Asmen Marketing dan Hubungan Pelanggan	1 Orang
2	Asmen Penjualan Distributor	1 Orang
3	Asmen Penjualan Ritel, Langsung, dan E-Commerce	1 orang
JUMLAH		3 Orang

Sumber : Bulog Kanwil Sulut 2025

Tabel 7
Jumlah Asisten Manajer Administrasi dan Keuangan

No	Divisi	Jumlah
1	Asmen SDM dan Hukum	1 Orang
2	Asmen Umum Sekretariat dan Humas	1 Orang
3	Asmen Keuangan	1 orang
4	Asmen Akuntansi	1 orang
JUMLAH		4 Orang

Sumber : Bulog Kanwil Sulut 2025

c. Jumlah Karyawan

Tabel Jumlah Karyawan di Bulog Kanwil Sulawesi Utara :

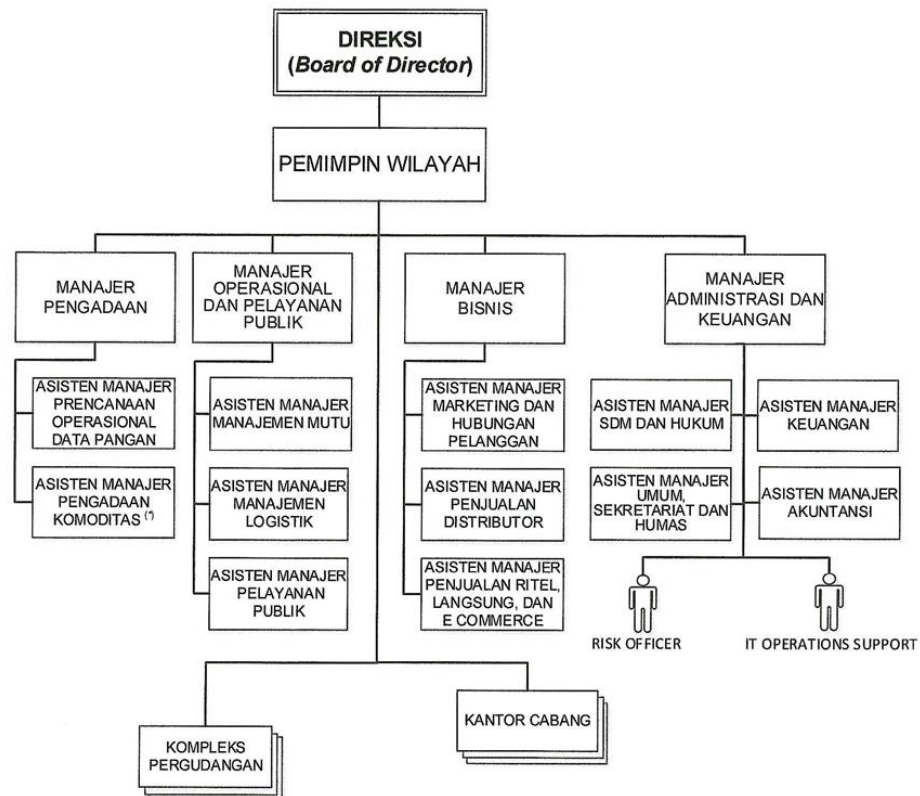
Tabel 8
Jumlah Karyawan Bulog Kanwil

No	Divisi	Jumlah
1	Pengadaan	6 orang
2	Operasional dan Pelayanan Pulik	20 orang
3	Bisnis	8 orang
4	Administrasi dan Keuangan	5 orang
Jumlah		39 orang

Sumber : Bulog Kanwil Sulut 2025

4.6 Organisasi Perusahaan

Organisasi perusahaan adalah suatu sistem yang terdiri atas sekelompok orang yang bekerja sama secara terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks bisnis, organisasi perusahaan mengatur bagaimana tugas, wewenang, dan tanggung jawab dibagi serta dikoordinasikan agar operasional berjalan efektif dan efisien. Organisasi menjadi kerangka dasar yang mempermudah manajemen dalam mengendalikan kegiatan perusahaan. Untuk lebih jelasnya pembagian tugas dan batas tanggung jawab pada Bulog Kanwil Sulut dapat dilihat pada Gambar berikut:



Gambar 19

Struktur Organisasi

Sumber : Website Resmi Bulog 2025

Uraian Tugas yang ada pada Bulog Kanwil Sulut berdasarkan struktur organisasi perusahaan sebagai berikut:

a) Pimpinan Wilayah

Pimpinan Wilayah adalah posisi manajerial yang memimpin, mengawasi, dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional perusahaan pada suatu daerah atau wilayah tertentu. Jabatan ini biasanya ada pada perusahaan atau instansi yang memiliki cabang atau unit kerja tersebar di berbagai kota/provinsi.

b) Manajer Pengadaan

Manajer Pengadaan adalah pejabat manajerial yang bertanggung jawab dalam merencanakan, mengatur, dan mengawasi seluruh kegiatan pengadaan barang dan jasa di perusahaan. Posisi ini memastikan semua kebutuhan operasional terpenuhi tepat waktu, dengan kualitas baik, harga yang kompetitif, serta sesuai aturan dan prosedur yang berlaku.

c) Manajer Operasional dan Pelayanan Publik

Manajer Operasional dan Pelayanan Publik adalah pimpinan yang bertanggung jawab mengelola jalannya kegiatan operasional sehari-hari perusahaan sekaligus memastikan pelayanan kepada masyarakat, konsumen, atau pelanggan berjalan dengan baik. Posisi ini berfokus pada efisiensi operasional, kualitas layanan, serta kepuasan publik sebagai indikator utama keberhasilan.

d) Manajer Bisnis

Manajer Bisnis adalah seorang pimpinan yang bertanggung jawab dalam mengelola, mengembangkan, dan mengarahkan kegiatan bisnis perusahaan agar dapat menghasilkan keuntungan serta memastikan keberlanjutan usaha. Posisi ini mencakup perencanaan strategi, pengelolaan sumber daya, hingga evaluasi kinerja bisnis dalam mencapai target yang telah ditentukan.

e) Manajer Administrasi dan Keuangan

Manajer Administrasi dan Keuangan adalah seorang pimpinan yang bertanggung jawab mengelola seluruh kegiatan administrasi dan keuangan

perusahaan. Posisi ini berfungsi memastikan tata kelola perusahaan berjalan sesuai prosedur, termasuk pengelolaan anggaran, laporan keuangan, sistem administrasi, serta kepatuhan terhadap aturan hukum dan regulasi yang berlaku.

f) Asisten Manajer Perencanaan Operasional Data Pangan

Asisten Manajer Perencanaan Operasional Data Pangan adalah pejabat manajerial tingkat menengah yang membantu Manajer dalam menyusun, mengelola, dan mengawasi perencanaan operasional khususnya terkait data pangan. Jabatan ini sangat penting dalam organisasi yang bergerak di bidang distribusi pangan, karena berfungsi menjamin ketersediaan data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan strategis mengenai distribusi, stok, dan harga pangan.

g) Asisten Manajer Pengadaan Komoditas

Asisten Manajer Pengadaan Komoditas adalah pejabat manajerial tingkat menengah yang bertugas membantu Manajer Pengadaan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi proses pengadaan berbagai komoditas yang dibutuhkan perusahaan atau instansi. Dalam konteks lembaga distribusi pangan seperti BULOG, posisi ini memiliki peran vital untuk memastikan ketersediaan pangan pokok (beras, gula, minyak goreng, dll.) dapat terpenuhi secara tepat jumlah, mutu, harga, dan waktu.

h) Asisten Manajemen Mutu

Asisten Manajemen Mutu adalah pejabat pendukung manajerial yang bertugas membantu Manajer Mutu dalam merencanakan,

mengimplementasikan, serta mengawasi sistem manajemen mutu perusahaan. Posisi ini berfungsi memastikan bahwa seluruh proses, produk, maupun layanan yang dihasilkan organisasi sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan, baik standar internal perusahaan maupun regulasi eksternal.

i) Asisten Manajemen Logistik

Asisten Manajemen Logistik adalah pejabat pendukung yang bertugas membantu Manajer Logistik dalam mengelola arus barang, penyimpanan, transportasi, serta distribusi agar berjalan efektif dan efisien. Posisi ini memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan barang tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat mutu, sesuai dengan kebutuhan perusahaan maupun pelanggan.

j) Asisten Manajemen Pelayanan Publik

Asisten Manajemen Pelayanan Publik adalah pejabat pendukung yang membantu Manajer Operasional dan Pelayanan Publik dalam mengelola serta meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, mitra usaha, maupun pelanggan. Posisi ini menjadi penghubung antara perusahaan dengan pihak eksternal yang menerima manfaat dari produk maupun jasa yang ditawarkan.

k) Asisten Manajemen Marketing dan Hubungan Pelanggan

Asisten Manajemen Marketing dan Hubungan Pelanggan adalah pejabat pendukung yang bertugas membantu Manajer Bisnis atau Manajer Pemasaran dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi strategi pemasaran, serta menjaga hubungan yang harmonis dengan pelanggan maupun mitra usaha. Posisi ini menekankan pada dua aspek penting, yaitu meningkatkan daya tarik

produk/jasa perusahaan di pasar, serta memastikan kepuasan dan loyalitas pelanggan tetap terjaga.

l) Asisten Manajemen Penjualan Distributor

Asisten Manajemen Penjualan Distributor adalah pejabat pendukung yang membantu Manajer Bisnis atau Manajer Penjualan dalam mengelola aktivitas distribusi dan penjualan produk perusahaan melalui jaringan distributor. Posisi ini sangat penting karena berfokus pada pengelolaan hubungan dengan pihak distributor, memastikan produk terdistribusi secara merata, serta mendukung pencapaian target penjualan.

m) Asisten Manajemen Penjualan Ritel, Langsung dan E-Commerce

Asisten Manajemen Penjualan Ritel, Langsung, dan E-Commerce adalah pejabat pendukung yang bertugas membantu Manajer Bisnis atau Manajer Penjualan dalam mengelola aktivitas penjualan produk melalui tiga jalur utama, yaitu ritel (toko fisik), penjualan langsung (direct selling), serta platform digital atau e-commerce. Posisi ini berperan penting dalam memperluas jangkauan pasar, meningkatkan volume penjualan, serta memastikan pelanggan mendapatkan akses mudah terhadap produk perusahaan, baik secara offline maupun online.

n) Asisten Manajemen SDM dan Hukum

Asisten Manajemen SDM dan Hukum adalah pejabat pendukung yang membantu Manajer Administrasi dan Keuangan (atau unit terkait) dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) sekaligus memastikan perusahaan taat pada ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Posisi ini berfokus pada

pengembangan SDM, hubungan industrial, serta penanganan aspek legal perusahaan agar tercipta lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan sesuai regulasi.

o) Asisten Manajemen Umum Sekretariat dan Humas

Asisten Manajemen Umum, Sekretariat, dan Humas adalah pejabat pendukung yang bertugas membantu manajer terkait dalam mengelola administrasi umum, kegiatan kesekretariatan, serta hubungan masyarakat (humas). Posisi ini berfungsi sebagai pusat koordinasi administrasi internal perusahaan sekaligus jembatan komunikasi dengan pihak eksternal untuk menjaga citra positif organisasi.

p) Asisten Manajemen Keuangan

Asisten Manajemen Keuangan adalah pejabat pendukung yang bertugas membantu Manajer Administrasi dan Keuangan dalam merencanakan, mengelola, serta mengawasi aspek keuangan perusahaan. Posisi ini berperan penting dalam menjaga stabilitas keuangan, memastikan pencatatan akuntansi yang akurat, serta mendukung pengambilan keputusan strategis melalui penyajian data keuangan yang transparan.

q) Asisten Manajemen Akuntansi

Asisten Manajemen Akuntansi adalah pejabat pendukung yang bertugas membantu Manajer Administrasi dan Keuangan dalam mengelola pencatatan, pengolahan, serta pelaporan data akuntansi perusahaan. Posisi ini berperan penting dalam memastikan seluruh transaksi keuangan tercatat secara akurat sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum (SAK/IFRS), serta

menyediakan informasi keuangan yang relevan bagi pengambilan keputusan manajemen.

r) Risk Officer

Risk Officer adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam mengidentifikasi, menganalisis, memantau, serta mengendalikan potensi risiko yang dapat memengaruhi keberlangsungan dan kinerja perusahaan. Jabatan ini berfungsi untuk memastikan bahwa setiap aktivitas bisnis perusahaan berjalan sesuai dengan prinsip kehati-hatian, meminimalisir kerugian, dan mendukung penerapan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).

s) IT Operations Support

IT Operations Support adalah unit atau pejabat yang bertugas memberikan dukungan teknis dalam pengelolaan sistem teknologi informasi perusahaan, mulai dari perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan, hingga sistem basis data. Peran ini sangat penting untuk memastikan seluruh sistem informasi perusahaan dapat berjalan dengan stabil, aman, dan efisien guna mendukung operasional serta pelayanan publik maupun bisnis.

t) Kompleks Pergudangan

Kompleks Pergudangan adalah unit atau area fasilitas perusahaan yang berfungsi sebagai pusat penyimpanan, pengelolaan, dan distribusi barang/komoditas dalam jumlah besar. Dalam konteks perusahaan distribusi, logistik, atau BULOG, kompleks pergudangan merupakan bagian vital untuk menjaga ketersediaan stok, kualitas barang, serta kelancaran distribusi ke masyarakat.

u) Kantor Cabang

Kantor Cabang adalah unit operasional perusahaan yang berada di bawah koordinasi kantor pusat atau kantor wilayah, dan berfungsi menjalankan kegiatan bisnis maupun pelayanan di daerah tertentu. Kantor cabang merupakan perpanjangan tangan perusahaan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat atau pelanggan, sekaligus memperluas jaringan bisnis.

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Studi ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang melibatkan wawancara terstruktur. Karena ini sesuai dengan tujuan penelitian, metode pengambilan sampel purposif digunakan sebagai metode pengambilan sampel non-probabilitas. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan untuk menghasilkan temuan penelitian ini. Tabel menampilkan jawaban informan.

Penulis penelitian ini menetapkan satu (satu) fokus utama: peran aplikasi SIMIRAH dalam sistem pelayanan distribusi minyak goreng curah. Mereka juga menetapkan subfokus yang berkaitan dengan dimensi kualitas layanan seperti fakta, kepercayaan, responsif, keyakinan, dan empati.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai (*Tangibles*)

- A. Bagaimana bukti fisik (*tangibles*) yang terlihat dari penggunaan aplikasi SIMIRAH dalam mendukung penyaluran minyak goreng curah kepada pengecer (RPK) di wilayah Manado?

Tabel 9
Jawaban informan

Informan	Jawaban Informan	Keterangan
1	Aplikasi SIMIRAH tampilannya sederhana dan mudah dipahami, meskipun masih perlu perbaikan tampilan agar lebih menarik.	10 Agustus 2025
2	Bukti transaksi penyaluran bisa langsung dilihat dan tersimpan di aplikasi, ini membantu kami dalam pencatatan.	10 Agustus 2025
3	Fasilitas pendukung seperti jaringan internet sering kali jadi kendala, terutama di lokasi tertentu.	10 Agustus 2025
4	Dari sisi perangkat, tidak semua RPK memiliki HP Android yang mendukung aplikasi, sehingga masih ada yang bergantung pada BULOG.	10 Agustus 2025
5	Fisik bukti pengambilan barang tetap ada berupa nota/struk, sehingga lebih meyakinkan selain yang ada di aplikasi.	10 Agustus 2025
6	Menurut saya, fasilitas aplikasi ini cukup membantu, hanya saja tampilannya kadang kurang responsif jika internet lambat.	10 Agustus 2025

- | | | |
|---|--|-----------------|
| 7 | Dari sisi fisik, aplikasi SIMIRAH sudah didukung dashboard dan laporan yang bisa dicetak, sehingga mempermudah pemantauan distribusi. | 10 Agustus 2025 |
| 8 | Bukti fisik berupa data transaksi tersimpan dengan rapi dalam sistem, dan jika diperlukan bisa ditarik kembali dalam bentuk laporan cetak. | 10 Agustus 2025 |

Sumber: Hasil wawancara penulis dengan informan 2025.

5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai (*Tangibles*)

Berdasarkan hasil wawancara, bukti fisik (*tangibles*) dari penggunaan aplikasi SIMIRAH sudah cukup nyata dan dapat membantu baik pihak BULOG maupun pengecer (RPK). Dari sisi RPK, mereka menilai bahwa tampilan aplikasi sederhana dan mampu menyimpan bukti transaksi digital, meskipun sebagian masih mengandalkan nota fisik sebagai jaminan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa SIMIRAH sudah memberikan bukti layanan yang jelas. Dari sisi internal BULOG, aplikasi dinilai mampu menghasilkan dashboard, laporan cetak, serta data transaksi yang terdokumentasi dengan baik. Bukti fisik ini penting untuk memastikan transparansi sekaligus mempermudah proses evaluasi dan audit.

Namun, masih terdapat beberapa kendala, khususnya terkait perangkat RPK yang tidak semuanya mendukung aplikasi dan jaringan internet yang belum merata. Selain itu, tampilan aplikasi masih dianggap kurang responsif di kondisi jaringan yang lemah. Dengan demikian, aspek

tangibles pada SIMIRAH sudah cukup baik karena menghadirkan bukti nyata berupa aplikasi, laporan, serta nota fisik. Meski begitu, penguatan akses teknologi dan penyempurnaan tampilan aplikasi masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

5.2.3 Temuan Penelitian Mengenai (*Reliability*)

A. Bagaimana kemampuan aplikasi SIMIRAH dalam memberikan keandalan (*reliability*) bagi BULOG dan pengecer (RPK) dalam penyaluran minyak goreng curah di wilayah Manado?

Tabel 10
Jawaban informan

Informan	Jawaban Informan	Keterangan
1	Aplikasi SIMIRAH sudah cukup membantu, karena penyaluran jadi lebih teratur dan jelas jadwalnya.	12 Agustus 2025
2	Data penyaluran melalui aplikasi cukup akurat, sehingga stok lebih mudah dipantau.	12 Agustus 2025
3	Memang aplikasi cukup bermanfaat, tapi bagi pengecer yang sudah lanjut usia agak sulit untuk memahami cara penggunaannya.	12 Agustus 2025

4	Selama ini tidak ada masalah besar, karena pihak BULOG langsung membantu jika ada kendala.	12 Agustus 2025
5	Aplikasi bisa diandalkan, tetapi sebagian RPK hanya menunggu informasi dari BULOG karena tidak semua bisa mengoperasikannya.	12 Agustus 2025
6	Secara keseluruhan sudah baik, meski memang beberapa pengecer merasa kesulitan terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi.	12 Agustus 2025
7	SIMIRAH terbukti membantu monitoring distribusi secara real time, sehingga kami bisa mengendalikan jumlah penyaluran sesuai kebutuhan pasar.	12 Agustus 2025
8	Sistem SIMIRAH cukup andal dalam pencatatan transaksi, meski kadang ada keterlambatan update jika jaringan internet tidak stabil.	12 Agustus 2025

Sumber : Hasil wawancara penulis dengan informan 2025.

5.2.4 Pembahasan Mengenai Temuan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara, keandalan (*reliability*) aplikasi SIMIRAH dinilai cukup baik dalam mendukung penyaluran minyak goreng curah di Manado. Dari sisi RPK, aplikasi membantu penyaluran menjadi lebih teratur, akurat, serta mempermudah pemantauan stok. Hal ini menambah rasa percaya bahwa distribusi dilakukan secara transparan dan sesuai prosedur. Namun, ada tantangan dari sisi pengguna, terutama pengecer yang sudah lanjut usia atau kurang terbiasa dengan teknologi digital. Mereka cenderung kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga lebih mengandalkan bantuan dari BULOG atau menunggu informasi secara manual. Kendala ini menunjukkan adanya keterbatasan pemanfaatan aplikasi di kelompok tertentu.

Dari sisi internal BULOG, aplikasi dinilai cukup andal karena mampu memberikan data real-time, pencatatan rapi, dan kontrol distribusi yang lebih ketat. Meski begitu, faktor jaringan internet yang kurang stabil kadang memengaruhi kecepatan update data di lapangan. Secara keseluruhan, *reliability* aplikasi SIMIRAH sudah baik, karena dapat diandalkan untuk menjamin keteraturan dan akurasi distribusi minyak goreng curah. Namun, peningkatan literasi digital bagi RPK, khususnya yang sudah lanjut usia, serta perbaikan infrastruktur jaringan masih diperlukan untuk memperkuat aspek keandalan.

5.2.5 Temuan Penelitian Mengenai (*Responsiveness*)

- A. Bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) BULOG terhadap kebutuhan dan keluhan pengecer (RPK) terkait penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH?

Tabel 11
Jawaban informan

Informan	Jawaban Informan	Keterangan
1	Jika ada kendala saat input data, petugas BULOG cepat membantu baik lewat telepon maupun langsung di lokasi.	14 Agustus 2025
2	Keluhan terkait keterlambatan distribusi selalu ditanggapi dengan cepat, meskipun penyelesaiannya kadang butuh waktu.	14 Agustus 2025
3	Respon petugas cukup baik, tapi terkadang ada keterlambatan jika banyak pengecer yang mengalami kendala bersamaan.	14 Agustus 2025
4	BULOG selalu menindaklanjuti keluhan kami, misalnya jika aplikasi error atau tidak bisa login.	14 Agustus 2025
5	Kami merasa cukup puas karena setiap pertanyaan dijawab dengan jelas dan cepat oleh petugas.	14 Agustus 2025
6	Kami berusaha menanggapi laporan pengecer secepat mungkin, terutama agar distribusi tidak terhambat. Jika ada kendala, langsung kami koordinasikan ke bagian terkait.	14 Agustus 2025

- | | | |
|---|---|-----------------|
| 7 | <p>Setiap keluhan yang masuk, baik melalui aplikasi maupun langsung dari RPK, kami catat dan teruskan ke bagian teknis agar segera ditindaklanjuti.</p> | 14 Agustus 2025 |
|---|---|-----------------|

Sumber : Hasil wawancara penulis dengan informan 2025.

5.2.6 Pembahasan Temuan Penelitian (*Responsiveness*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) BULOG dalam menangani kebutuhan dan keluhan pengecer (RPK) dinilai cukup baik. RPK mengakui bahwa petugas BULOG cepat merespon kendala, baik melalui telepon maupun penanganan langsung. Hal ini memberikan kepastian bahwa setiap masalah yang dialami RPK, seperti error aplikasi atau keterlambatan distribusi, selalu mendapat perhatian. Dari sisi internal BULOG, Asmen Penjualan menegaskan bahwa respon cepat menjadi prioritas agar distribusi tidak terganggu, sedangkan staf bisnis memastikan semua keluhan terdokumentasi dengan baik untuk ditindaklanjuti. Dengan adanya alur koordinasi ini, proses penanganan kendala bisa berjalan lebih terstruktur.

Meski demikian, terdapat catatan bahwa penyelesaian masalah terkadang membutuhkan waktu lebih lama jika keluhan datang secara bersamaan dari banyak RPK, atau jika kendala bersifat teknis seperti gangguan jaringan. Hal ini membuat sebagian RPK harus menunggu lebih lama meski respon awal sudah diberikan. Secara keseluruhan, *responsiveness* BULOG dapat dikategorikan baik karena selalu menanggapi kebutuhan dan keluhan RPK dengan cepat, meski perlu peningkatan

pada aspek kecepatan penyelesaian teknis agar tidak menimbulkan keterlambatan dalam proses distribusi.

5.2.7 Temuan Penelitian Mengenai (*Assurance*)

- A. Bagaimana jaminan (*assurance*) yang diberikan BULOG terkait kepercayaan, keamanan, dan kepastian dalam penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH?

Tabel 12

Jawaban informan

Informan	Jawaban Informan	Keterangan
1	Saya merasa aman karena data transaksi selalu tercatat di aplikasi dan ada bukti resmi dari BULOG.	15 Agustus 2025
2	Harga dan jumlah minyak yang didistribusikan jelas, sehingga kami percaya tidak ada permainan di dalam sistem.	16 Agustus 2025
3	Kami yakin penyaluran sesuai aturan karena selalu ada monitoring dari BULOG, meski kadang ada keterlambatan.	16 Agustus 2025
4	Dengan aplikasi ini, saya lebih percaya bahwa distribusi transparan, meski saya masih harus menunggu informasi stok lebih cepat.	16 Agustus 2025

5	Ada rasa aman karena semua distribusi dikontrol langsung oleh BULOG, sehingga kami tidak khawatir dimanipulasi pihak lain.	16 Agustus 2025
6	Kami menjamin transparansi distribusi dengan pencatatan di SIMIRAH, serta memberikan kepastian bahwa harga sesuai dengan HET pemerintah.	16 Agustus 2025

Sumber : Hasil wawancara penulis dengan informan 2025.

5.2.8 Pembahasan Temuan Penelitian (*Assurance*)

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas RPK menilai bahwa BULOG telah memberikan jaminan (*assurance*) yang cukup baik dalam penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH. RPK merasa aman karena data transaksi tercatat secara digital, adanya bukti resmi dari BULOG, serta transparansi harga sesuai HET yang berlaku. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan mengurangi kekhawatiran adanya manipulasi dalam distribusi. Pihak internal BULOG menegaskan bahwa prinsip transparansi, keamanan data, dan kepastian harga merupakan prioritas utama dalam sistem SIMIRAH. Pencatatan digital tidak hanya memberi kepastian kepada pengecer, tetapi juga memungkinkan adanya audit dan pengawasan berkala untuk memastikan distribusi berjalan sesuai aturan pemerintah. Meski demikian, masih ada beberapa tantangan yang ditemukan, antara lain keterlambatan distribusi akibat ketersediaan stok yang terbatas, serta kurang

cepatnya penyampaian informasi terkait jumlah pasokan. Hal ini membuat sebagian pengecer merasa jaminan kepastian distribusi belum sepenuhnya optimal.

Secara keseluruhan, assurance yang diberikan BULOG melalui aplikasi SIMIRAH dinilai baik karena mampu menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada pengecer. Namun, perlu adanya peningkatan dalam konsistensi penyampaian informasi dan ketersediaan stok agar keyakinan pengecer semakin kuat.

5.2.9 Temuan Penelitian Mengenai (*Empathy*)

- A. Bagaimana sikap empati yang ditunjukkan BULOG kepada pengecer (RPK) dalam penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH, terutama dalam memahami kebutuhan, keluhan, dan kondisi yang dihadapi?

Tabel 13
Jawaban informan

Informan	Jawaban Informan	Keterangan
1	Petugas BULOG cukup ramah dan mau mendengarkan keluhan kami, meski solusi kadang butuh waktu.	20 Agustus 2025
2	BULOG pernah membantu kami ketika pasokan terlambat dengan memberikan informasi alternatif jadwal distribusi.	20 Agustus 2025

3	BULOG selalu terbuka terhadap pertanyaan kami, bahkan pernah mendampingi langsung saat kami kesulitan input di aplikasi.	20 Agustus 2025
4	Kami berusaha memahami kendala pengecer, baik dari sisi teknis aplikasi maupun keterlambatan distribusi, dan selalu berupaya memberikan solusi yang sesuai.	20 Agustus 2025
5	Prinsip kami adalah pelayanan dengan sikap ramah dan terbuka. Empati menjadi bagian penting karena tanpa memahami kondisi pengecer, distribusi tidak akan berjalan lancar.	20 Agustus 2025

Sumber : Hasil wawancara penulis dengan informan 2025.

5.2.10 Pembahasan Temuan Penelitian (*Empathy*)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa BULOG menunjukkan tingkat empati yang cukup baik terhadap pengecer (RPK) dalam penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH. Sebagian besar RPK merasa diperhatikan, baik dari sisi komunikasi yang ramah, kesediaan mendengarkan keluhan, maupun pendampingan langsung ketika mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Hal ini mencerminkan adanya sikap memahami kondisi pengecer sebagai mitra utama dalam distribusi. Pihak internal BULOG menegaskan bahwa empati merupakan bagian dari standar pelayanan, dimana setiap keluhan dan kebutuhan pengecer harus ditanggapi dengan baik. Sikap empati ini diwujudkan melalui penjelasan kondisi ketika terjadi keterlambatan stok,

penyediaan informasi alternatif, hingga bantuan teknis bagi pengecer yang kesulitan menggunakan aplikasi.

Namun demikian, masih ditemukan kelemahan terkait kecepatan dalam menindaklanjuti keluhan. Beberapa RPK merasa bahwa meskipun keluhan didengar, solusi yang diberikan tidak selalu segera, sehingga menimbulkan kendala dalam operasional harian. Hal ini menunjukkan bahwa empati sudah ada, tetapi implementasinya masih perlu diperkuat dengan aksi nyata yang lebih cepat dan konsisten.

5.2.11 Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Optimalisasi Penyaluran Minyak Goreng melalui Aplikasi SIMIRAH di BULOG Kanwil Sulut.

1. Faktor-faktor yang Mendukung

a. Integrasi Sistem Digital

SIMIRAH merupakan sistem informasi yang terintegrasi dengan SIINas dan INSW, sehingga mempermudah koordinasi antar unit dalam pengelolaan data produksi dan distribusi minyak goreng. Integrasi ini memungkinkan BULOG Kanwil Sulut melakukan monitoring stok secara real-time, mengurangi risiko kekurangan pasokan di RPK, dan mempercepat proses pengambilan keputusan terkait alokasi distribusi.

b. Transparansi dan Akurasi Data

Sistem SIMIRAH menyediakan data yang akurat dan up-to-date mengenai jumlah produksi, distribusi, dan stok minyak goreng. Transparansi informasi ini mendukung penyaluran yang tepat sasaran serta

meminimalkan kesalahan dalam perhitungan alokasi, sehingga distribusi minyak goreng menjadi lebih efisien dan sesuai kebutuhan konsumen.

c. Dukungan Kebijakan Pemerintah

Adanya Permenperin No. 27 Tahun 2022 dan program Minyak Goreng Curah Rakyat (MGCR) memberikan landasan hukum yang jelas bagi implementasi SIMIRAH. Dukungan kebijakan ini memudahkan BULOG dalam menjalankan sistem secara resmi dan memastikan setiap langkah distribusi minyak goreng sesuai regulasi pemerintah.

d. Kemudahan Akses oleh Pelaku Usaha

SIMIRAH dapat diakses oleh berbagai pelaku usaha, mulai dari produsen CPO, produsen minyak goreng, hingga pelaku usaha jasa logistik dan pengecer (PUJLE). Kemudahan akses ini memungkinkan seluruh pihak yang terlibat dalam rantai distribusi untuk menyampaikan data secara langsung, sehingga koordinasi distribusi menjadi lebih cepat dan efisien.

2. Faktor-faktor yang Menghambat

a. Keterbatasan SDM dan Kompetensi Teknis

Keberhasilan pemanfaatan SIMIRAH sangat bergantung pada kemampuan SDM BULOG dan RPK dalam mengoperasikan aplikasi digital. Petugas yang belum terlatih atau kurang memahami sistem digital dapat menimbulkan kesalahan input data, keterlambatan dalam laporan, dan gangguan koordinasi distribusi minyak goreng.

b. Kendala Infrastruktur

Akses internet yang tidak merata di wilayah Sulawesi Utara atau kendala server aplikasi dapat menghambat kinerja SIMIRAH. Keterbatasan infrastruktur ini berpotensi menyebabkan sistem berjalan lambat, data tidak tersinkronisasi dengan cepat, dan informasi distribusi tidak tersampaikan tepat waktu.

c. Resistensi terhadap Perubahan

Beberapa pelaku usaha atau petugas BULOG mungkin masih terbiasa dengan metode manual dalam pengelolaan distribusi. Resistensi terhadap perubahan ini dapat memperlambat adaptasi terhadap aplikasi digital, sehingga optimalisasi penyaluran minyak goreng menjadi kurang maksimal.

d. Keterbatasan Data Historis

Kurangnya data historis yang lengkap mengenai permintaan dan distribusi minyak goreng dapat menyulitkan perencanaan distribusi yang optimal. Tanpa data yang cukup, BULOG menghadapi kesulitan dalam memprediksi kebutuhan RPK secara akurat, sehingga risiko stok kosong atau penumpukan di gudang meningkat.

5.3 Implementasi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis, bahwa sistem pelayanan distribusi minyak goreng melalui aplikasi SIMIRAH pada BULOG Kanwil Sulut khususnya di bagian output masih dapat dikatakan belum sepenuhnya efektif karena terdapat kendala maupun hambatan yang dihadapi, baik dari sisi teknis maupun sumber daya manusia. Oleh sebab itu, diperlukan adanya jaminan

(assurance) dari pihak BULOG kepada RPK mengenai kepastian waktu distribusi minyak goreng agar penyaluran tetap tepat sasaran.

Sistem pelayanan pada dasarnya merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada pihak yang berkepentingan, dengan tujuan tercapainya pelayanan yang berkualitas sesuai aturan dan prosedur yang ditetapkan.

Berdasarkan temuan penelitian, alur pelayanan melalui aplikasi SIMIRAH dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Input

Data distribusi minyak goreng dimasukkan ke dalam SIMIRAH, mulai dari informasi stok, jadwal pengiriman, hingga data kebutuhan RPK. Data ini menjadi dasar bagi karyawan BULOG untuk mengolah informasi lebih lanjut.

b. Proses

Karyawan BULOG melakukan verifikasi dan pengolahan data yang masuk dalam SIMIRAH, menyusun rencana distribusi, serta melakukan koordinasi dengan pihak logistik dan RPK agar penyaluran berjalan lancar.

c. Output

Data yang telah diolah menghasilkan informasi berupa jadwal distribusi, laporan stok, serta dokumen digital yang siap digunakan sebagai acuan dalam penyaluran minyak goreng. Pada tahap ini, hasil sistem didistribusikan ke RPK sesuai data yang telah ditetapkan.

d. Outcome

Efek jangka panjang dari proses distribusi melalui SIMIRAH adalah terciptanya keteraturan penyaluran, ketersediaan minyak goreng yang lebih terjamin di tingkat pengecer, serta meningkatnya efisiensi dalam sistem distribusi BULOG.

e. Impact

Dampak dari sistem ini adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap BULOG sebagai penyalur minyak goreng, terpenuhinya kebutuhan konsumen dengan harga sesuai HET, serta berkurangnya potensi kelangkaan dan penumpukan stok di lapangan.

Dalam kaitannya dengan kualitas layanan, indikator yang paling relevan dengan implementasi SIMIRAH di BULOG Kanwil Sulut antara lain:

1. Tangibles (Bukti Fisik) Ketersediaan fasilitas teknologi, perangkat komputer, jaringan internet, serta sarana pendukung operasional distribusi minyak goreng.
2. Reliability (Keandalan) Konsistensi BULOG dalam menyalurkan minyak goreng sesuai jadwal yang tercatat di SIMIRAH dan kesesuaian antara data dengan realisasi di lapangan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) Kemampuan petugas BULOG dalam menanggapi kendala teknis, permintaan tambahan, maupun laporan dari RPK secara cepat dan tepat.
4. Assurance (Jaminan) Kepastian distribusi minyak goreng tepat waktu, keamanan sistem data, serta kepercayaan yang diberikan kepada RPK mengenai kelancaran pasokan.

5. Empathy (Empati) Perhatian petugas BULOG terhadap kebutuhan RPK, komunikasi yang baik, serta pemahaman terhadap kendala pengecer agar distribusi lebih efektif dan adil.

Dengan demikian, BULOG Kanwil Sulut perlu memperkuat implementasi SIMIRAH melalui peningkatan kualitas layanan berbasis lima dimensi utama tersebut, disertai perbaikan sistem input, proses, output, outcome, hingga impact, sehingga penyaluran minyak goreng benar-benar optimal dan tepat sasaran.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi SIMIRAH dalam penyaluran minyak goreng curah kepada pengecer (RPK) di wilayah Manado, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Reliability (Keandalan)

Aplikasi SIMIRAH telah membantu BULOG dalam menjaga keandalan distribusi minyak goreng curah melalui pencatatan yang lebih transparan dan sesuai SOP. Namun, sebagian pengecer khususnya yang berusia lanjut masih mengalami kesulitan dalam pengoperasian aplikasi, sehingga keandalan sistem belum sepenuhnya optimal di semua kalangan pengguna.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

BULOG telah berupaya memberikan respon cepat terhadap keluhan dan kendala teknis, baik terkait aplikasi maupun distribusi. Meski demikian, beberapa RPK menilai solusi yang diberikan belum selalu diikuti dengan tindakan langsung sehingga masih menimbulkan keterlambatan penyelesaian masalah.

3. Assurance (Jaminan)

BULOG memberikan jaminan kepastian stok dan prosedur distribusi yang jelas kepada pengecer. Akan tetapi, hambatan geografis dan keterbatasan armada distribusi kadang membuat jaminan tersebut belum sepenuhnya dirasakan konsisten oleh seluruh RPK.

4. Empathy (Empati)

Pihak BULOG menunjukkan empati dengan mendengarkan keluhan RPK, memberikan penjelasan, dan membantu penggunaan aplikasi. Hal ini berdampak pada meningkatnya rasa percaya dari pengecer, meski kecepatan tindak lanjut masih perlu diperkuat.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Penggunaan SIMIRAH menjadi bukti nyata transformasi digital dalam distribusi pangan, membantu pencatatan lebih rapi dan transparan. Namun, tampilan antarmuka aplikasi dan kemudahan akses perlu ditingkatkan agar lebih ramah bagi RPK yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Secara keseluruhan, implementasi SIMIRAH telah meningkatkan transparansi, keteraturan, dan efisiensi distribusi minyak goreng curah. Kendati demikian, tantangan berupa keterbatasan literasi digital, hambatan teknis aplikasi, dan keterlambatan distribusi fisik masih perlu mendapatkan perhatian.

6.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi SIMIRAH, BULOG disarankan untuk memperkuat program pelatihan dan pendampingan teknis secara berkesinambungan, terutama bagi RPK yang berusia lanjut atau kurang terbiasa dengan teknologi digital. Dengan demikian, seluruh pengecer dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal dan proses distribusi menjadi lebih efektif.

2. Terkait dengan kendala keterlambatan distribusi fisik, BULOG perlu memperbaiki koordinasi dengan mitra transportasi serta memperhatikan strategi logistik yang lebih efisien. Selain itu, diperlukan adanya sistem monitoring distribusi yang transparan agar pengecer (RPK) dapat memantau perkembangan pengiriman dan mengurangi potensi keluhan akibat keterlambatan.
3. Dari sisi teknis, aplikasi SIMIRAH perlu dikembangkan dengan tampilan yang lebih sederhana, ramah pengguna, dan mudah diakses di berbagai perangkat, termasuk bagi pengguna yang memiliki keterbatasan literasi digital. Fitur notifikasi otomatis, panduan penggunaan dalam bentuk video singkat, serta layanan bantuan cepat (helpdesk online) dapat ditambahkan untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan RPK dalam menggunakan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Teks Book

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2014). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Sistem Informasi Minyak Goreng Curah.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.

Jurnal

- Akhir Putra, J., Annursida, A., Mulyanto, Y., & -, Y. (2024). Implementasi Aplikasi Penyaluran Pupuk Bersubsidi Pada Wilayah Kecamatan Unter Iwes Menggunakan Metode Rapid Application Development. *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (Jutikomp)*, 7(1), 106–118. <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v7i1.5388>
- Aryanto, L. P., Adinda, M., Anggreny, N., & Lestari, R. A. (2024). Kebijakan Pemerintah Dalam Mengatasi Kelangkaan Minyak Goreng Selama Pandemi Covid-19. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 4(1), 27–35. <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v4i1.15616>.
- Iii, B. A. B. (2018). Metope. *Oxford Art Online*, 31–38.

<https://doi.org/10.1093/gao/9781884446054.article.t057475>

Isyana, A. D. (2012). Optimalisasi Pelaksanaan Kegiatan Distribusi Subsidi Minyak Gorengbagi Masyarakat Berpenghasilan Rendahdi Kota Depok. *Skripsi Program Studi Teknik Industri*. [http://repository.gunadarma.ac.id/1281/%0Ahttp://repository.gunadarma.ac.id/1281/1/OPTIMALISASI PELAKSANAAN KEGIATAN DISTRIBUSI .pdf](http://repository.gunadarma.ac.id/1281/%0Ahttp://repository.gunadarma.ac.id/1281/1/OPTIMALISASI%20PELAKSANAAN%20KEGIATAN%20DISTRIBUSI.pdf)

Jenderal, D., Agro, I., & Perindustrian, K. (n.d.). *Panduan Operasional SIMIRAH v2 Daftar Konten*.

Kemendag. (2022). Kebijakan Pemerintah Dalam Mengatasi Kenaikan Harga Minyak Goreng. *Trade Policy Journal*, 1 Desember. <https://jurnal.kemendag.go.id/index.php/TPJ/article/view/758/385>

Kementerian Perindustrian. (2025). *Pubikasi Sistem Informasi Industri Nasional (SIINas)*. <https://kemenperin.go.id/data-industri/index.php>

Sarendaren, Y. (2015). *Ir. Joachim Dumais, ME . 3. Ir.Vicky R.B. Moniaga, MSi*. Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual â€“ Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>

Sucahyowati, H. (2014). Manfaat SCM. *Gema Maritim*, 13(1), 20–28.

Syamil, A., Danial, R. D. M., Saori, S., Waty, E., Fahmi, M. A., Hartati, V., & Ishak, R. P. (2023). Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok. In *International Journal of Refrigeration* (Vol. 1, Issue August). [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=jWHSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&ots=oRG14oG6dK&sig=H0Eh0MQTULrwyutOl-imh-8MWXY&redir_esc=y#v=onepage&q=Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=jWHSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&ots=oRG14oG6dK&sig=H0Eh0MQTULrwyutOl-imh-8MWXY&redir_esc=y#v=onepage&q=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&f=false)

Zulrahmadi, Yunita, F., Rosliana, Febrina, R., & Susanti, N. (2023). Implementasi Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Bebek Goreng Gobek. *LANDMARK: (Jurnal Pengabdian Masyarakat)*, 1(2), 46–51. <https://doi.org/10.32520/landmark.v1i2.2521>

LAMPIRAN UJI KEABSAAN DATA

Nama Peneliti : Wiwie Sulistiawati Datu

NIM : 21053205

Jurusan : Administrasi Bisnis

Perguruan : Politeknik Negeri Manado (2021-2025)

Judul Penelitian :

“Peran Aplikasi Simirah Dalam Optimalisasi penyaluran Minyak Goreng Kepada Pengecer (RPK) Studi Kasus Pada Bulog Kanwil Sulawesi Utara”

1. Uji Kreadibilitas

Dalam pengujian kredibilitas, penulis melampirkan foto kegiatan wawancara dengan 8 informan (RPK dan pihak internal BULOG), serta dokumen pendukung seperti surat izin pengambilan data yang dikeluarkan oleh jurusan, untuk memastikan data yang diperoleh sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Uji Transferabilitas

Dalam pengujian transferabilitas, penulis menjelaskan secara rinci dan jelas hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi SIMIRAH, sehingga informasi dapat dipahami dan digunakan oleh pihak lain atau penelitian selanjutnya sebagai referensi.

3. Uji Dependabilitas

Dalam pengujian dependabilitas, penelitian ini diaudit untuk memastikan bahwa data diperoleh secara sistematis melalui observasi lapangan dan wawancara langsung dengan informan, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya dan konsisten.

4. Uji Konformabilitas

Dalam pengujian konfirmabilitas, penulis melakukan pengecekan ulang terhadap seluruh data dan temuan penelitian, serta mengaitkan proses pengumpulan data dengan analisis, sehingga hasil penelitian benar-benar dapat dipertanggungjawabkan secara objektif.

LAMPIRAN-LAMPIRAN DOKUMEN

SURAT PERNYATAAN

MINYAK GORENG KITA KEMASAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Katrina Mawa
 Nama Toko : Lapak Oma Katrin
 Alamat : Pasar Pulasungkutan, Mawa, Manado
 NIK : 7105134201540001
 No. HP : 0895 3514 0402

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya :

1. Saya telah membeli dengan cash/tunai komoditi minyak goreng kita kemasan di PERUM BULOG Kanwil Sulut dan Gorontalo.
2. Saya berkomitmen untuk mendistribusikan/menjual **minyak goreng kita kemasan seharga Rp. 15.700 sesuai dengan harga HET (Harga Eceran Tertinggi).**
3. Saya berkomitmen untuk tidak mertibah kemasan minyak goreng dalam bentuk apapun.
4. Apabila saya melanggar hal-hal yang telah saya nyatakan dalam pernyataan ini, saya bersedia dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Mitra Pembeli



(Katrina.....)

PAKTA INTEGRITAS MGR

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Pemilik : *Katrina Mann*
 NPWP/NIK : *4105134207540001*
 Alamat Usaha : *Pasar Pemasungkulon, Wauca, Manado*

Bahwa setiap transaksi pembelian Minyak Goreng Rakyat merek MINYAKITA (selanjutnya disebut Minyak Goreng) yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia. Kami nyatakan bahwa Kami:

1. Berkomitmen mengikuti program penyediaan Minyak Goreng untuk Kebutuhan Masyarakat, Usaha Mikro, dan Usaha Kecil;
2. Akan menyediakan dan mendistribusikan Minyak Goreng bagi kebutuhan Masyarakat, Usaha Mikro, dan Usaha Kecil;
3. Tidak akan mendistribusikan Minyak Goreng ke industri besar atau industrimenengah, mengemas ulang, dan/atau mengekspor;
4. Menjamin harga yang diterima konsumen dengan harga di bawah atau sama dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) Minyak Goreng yang ditetapkan oleh Pemerintah yaitu sebesar Rp. 15.700/Liter,
5. Bertanggungjawab dalam hal sebagai berikut:
 - a. Memenuhi kewajiban sebagai Pengecer sesuai dengan peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia;
 - b. Terhadap penginputan jika terdapat kelalaian Kami sebagai Pengecer yang mengakibatkan tidak terpenuhinya syarat-syarat sistem dokumentasi yang diwajibkan sesuai dengan peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia maka Perum BULOG dibebaskan dari segala bentuk hukum yang timbul dari akibat kelalaian Pengecer;

Demikian pakta integritas ini disampaikan dengan sebenar-benarnya tanpa menyembunyikan fakta dan hal material apapun, dan akan bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dari hal-hal yang dinyatakan disini, serta akan bersedia bertanggung jawab baik secara perdata maupun pidana apabila pernyataan ini tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Manado, Mei 2025



(.....*Katrina*.....)

INVOICE

[Nama Perusahaan/Tokomu]

[Alamat]

[Nomor Kontak]

No. (Nomor Invoice)

Tanggal

PO No. (Nomor PO)

Quo No. (Nomor Quotation)

Ditujukan Kepada:

[Nama Penerima]

[Alamat Penerima]

No.	Deskripsi	Jumlah	Satuan	Harga Satuan	Total

Total:

Keterangan:

(Nama Penanggungjawab)
(Jabatan)

WAWANCARA PENELITIAN

“ Peran Aplikasi Simirah Dalam Optimalisasi penyaluran Minyak Goreng Kepada Pengecer (RPK) Studi Kasus Pada Bulog Kanwil Sulawesi Utara.”

Pertanyaan

Sub Fokus : Bukti Fisik (Tangibles)

A. Bagaimana bukti fisik (tangibles) yang terlihat dari penggunaan aplikasi SIMIRAH dalam mendukung penyaluran minyak goreng curah kepada pengecer (RPK) di wilayah Manado?

Sub Fokus : Keandalan (Realibility)

A. Bagaimana kemampuan aplikasi SIMIRAH dalam memberikan keandalan (reliability) bagi BULOG dan pengecer (RPK) dalam penyaluran minyak goreng curah di wilayah Manado?

Sub Fokus : Daya Tanggap (Responsiviness)

A. Bagaimana daya tanggap (responsiveness) BULOG terhadap kebutuhan dan keluhan pengecer (RPK) terkait penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH?

Sub Fokus : Jaminan (Assurance)

A. Bagaimana jaminan (assurance) yang diberikan BULOG terkait kepercayaan, keamanan, dan kepastian dalam penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH?

Sub Fokus : Empati (Empathy)

A. Bagaimana sikap empati yang ditunjukkan BULOG kepada pengecer (RPK) dalam penyaluran minyak goreng curah melalui aplikasi SIMIRAH, terutama dalam memahami kebutuhan, keluhan, dan kondisi yang dihadapi

1. Lampiran Dokumentasi

DOKUMENTASI