

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENDISTRIBUSIAN
BANTUAN PANGAN NON TUNAI (BPNT) MENURUT
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**(Studi Di Desa Negeri Ujanmas Kecamatan Gunung Labuhan
Kabupaten Way Kanan Lampung)**

Skripsi

NOVIA TURMINA UMI

NPM : 1951010442



**Program Studi Ekonomi Syariah
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PENDISTRIBUSIAN BANTUAN PANGAN NON
TUNAI (BPNT) MENURUT PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

**(Studi Di Desa Negeri Ujanmas Kecamatan Gunung Labuhan
Kabupaten Way Kanan Lampung)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh

NOVIA TURMINA UMI

NPM.1951010442

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing 1: Mardhiyah Hayati, S.P.,M.S.I

Pembimbing 2: Okta Supriyaningsih, S.E., M.E.Sy

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah salah satu program pemerintah yang merupakan bagian dari beberapa upaya penanggulangan kemiskinan di Indonesia. Bantuan Pangan Non Tunai yang disingkat BPNT adalah bantuan sosial nontunai yang disalurkan oleh Pemerintah kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui rekening bank bulanan dengan jumlah 150.000,00/bulan yang kemudian digunakan untuk membeli bahan pangan tertentu. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan. Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 60 orang penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode slovin sehingga diperoleh 38 orang Keluarga Penerima Manfaat sebagai sampel penelitian. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji analisis komponen utama. Pengolahan data menggunakan bantuan aplikasi SPSS 19.0 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian BPNT diantaranya Tepat Sasaran, Tepat Kualitas dan Tepat Waktu Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Negeri Ujanmas Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way Kanan. Perspektif Ekonomi Islam dalam memandang program Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Negeri Ujanmas Kecamatan Gunung Labuhan ini yang terimplementasikan hanya beberapa diantaranya tidak terdapat unsur Riba dan *Gharar*.

Kata Kunci : Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai, Tingkat Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Non Cash Food Assistance Program (BPNT) is one of the government programs that are part of several poverty reduction efforts in Indonesia. Non Cash Food Assistance abbreviated as BPNT is a non-cash social assistance that is channeled by the Government to the Beneficiary Family (KPM) through a monthly bank account with an amount of 150,000.00/month which is then used to buy certain food ingredients. The formula of the problem in this study is whether factors that affect the level of community satisfaction in the distribution of BPNT in the village of Ujanmas Ujanmas Regency Way Kanan. The purpose of this Peneitian is to know factors that affect the level of community satisfaction in the distribution of BPNT in the village of Ujanmas Regency Way Kanan.

This research uses a quantitative approach method with the type of field research. The data used is primary data and secondary data. The population in this study was 60 recipients of Food Assistance (BPNT) and the sample was determined using the Slovin method so that 38 beneficiary families were obtained as the research sample. The data analysis method uses multiple linear regression analysis, classical assumption test, principal component analysis test. Data processing uses the SPSS 19.0 for Windows application.

The results of this research show that the factors that influence the level of community satisfaction in the distribution of BPNT include being on target, the right quality and timely of distribution of non- cash food aid has a positive and significant effect on the level of community satisfaction in Negeri Ujanmas Village. Gunung Labuhan District, Way Kanan Regency. Islamic economics perspective in looking at Food Aid Distribution (BPNT) program to increase community satisfaction in Negeri Ujanmas Village, Gunung Labuhan District, only a few of which have been implemented, of which there are no elements of Riba and *Gharar*.

Keywords: Distribution of Food Assistance, Community Satisfaction Level



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Sekretariat : Jl. Letkol .Endro Suratmin, Sukarame,
Bandar Lampung 351311 Telp. (0721) 704030

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novia Turmina Umi
NPM : 1951010442
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam Menyatakan

Dengan Sebenarnya Bahwa Skripsi Yang Berjudul

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan)” . Benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar rujukan. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bandar Lampung, Oktober 2023



Penulis

Novia Turmina Umi
NPM.1951010442



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratnin Sukarame Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat
Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian
Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Menurut
Perspektif Ekonomi Islam (Studi Di Desa
Negeri Ujanmas Kecamatan Gunung Labuhan
Kabupaten Way Kanan Lampung)**

**Nama : Novia Turmina Umi
NPM : 1951010442
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang
Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden
Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Mardiyah Hayati, S.P., M.S.I.

Okta Supriyaningsih, S.E., M.E.Sy.

NIP. 197605292008012010

NIP. 2013010919841028163

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy

NIP. 198208082011012009



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Letkol.H. Endro Suratiningsih Sukarame Bandar Lampung (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Di Desa Negeri Ujanmas Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way Kanan Lampung)" disusun oleh Novia Turmina Umi, NPM: 1951010442, Program Studi Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Raden Intan Lampung pada Hari Tanggal: Senin, 13 November 2023, Waktu: 10.00 - 11.30 WIB, Tempat: Ruang Dekanat Sidang R.3 Gedung Lt.2

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Ridwansyah, S.E., M.E.Sy

Sekretaris : Sania Nurazizah, MBA

Penguji I : Liya Ermawati, S.E., M.S.AK

Penguji II : Okta Supriyaningsih, S.E., M.E.Sy

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt., C.A

NIP. 197009262008011008



MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا
نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا
وَالْآخِرَةِ ﴿ رواه مسلم ﴾

Dari Abu Hurairah beliau berkata, Rasulullah Sallahu'alaihi Wassalam bersabda, *“Barangsiapa yang membantu seorang muslim (dalam) suatu kesusahan di dunia maka Allah akan menolongnya dalam kesusahan pada hari kiamat, dan barangsiapa yang meringankan (beban) seorang muslim yang sedang kesulitan maka Allah akan meringankan (bebannya) di dunia dan akhirat”*
(HR.Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT atas karunia dan barakahnya sehingga saya bisa menyelesaikan karya tulis ini. Sebagai tanda bakti cinta yang tulus kupersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Alm. Bapak Saiyidan dan Ibu Kasiyem tercinta yang selalu senantiasa berdo'a untuk kesuksesan anaknya, mencurahkan kasih sayangnya yang tiada henti, memberikan motivasi dan dengan sabar menantikan keberhasilan saya sehingga dapat mengantarkan saya meraih gelar sarjana.
2. Kedua kakak perempuan saya Wiwik Dewi Rosita, S.Pd, Kiki Putri Ningsih, S.Pd dan adik laki-laki saya Fadli Alfa beserta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa serta memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Sahabat sahabat saya di kelas F Ekonomi Syariah angkatan 2019 dan teman-teman KKN Desa Taman Asri yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih karena sudah membantu saya, serta memberikan semangat dan do'anya selama ini.
4. Serta almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Novia Turmina Umi, di lahirkan di Way Kanan pada tanggal 28 November 2001. Anak ketiga dari empat bersaudara. Riwayat pendidikan penulis yang terselesaikan:

1. Pendidikan di SDN 01 Negeri Ujanmas yang terselesaikan pada tahun 2013
2. Kemudian penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMP Negeri 04 Bukit Kemuning Lampung Utara yang terselesaikan pada tahun 2016
3. Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di MA Mathla'ul Anwar Gunung Labuhan Way Kanan yang terselesaikan pada tahun 2019
4. Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan puji syukur kehadiran Allah SWT serta berkat dorongan dan dukungan dari Ayahanda dan Ibunda, akhirnya penulis mempunyai kesempatan untuk dapat melanjutkan jenjang perguruan tinggi yaitu UIN Raden Intan Lampung di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Ekonomi Syari'ah pada tahun 2019.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Menurut Persepektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan)”. Dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam saya sampaikan kepada nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, beserta pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, saran serta kritik yang telah diberikan oleh semua pihak. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari doa, bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM.,Akt.,C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden IntanLampung.
2. Dr. Erike Anggraeni., M.E.Sy selaku ketua jurusan prodi Ekonomi Islam UIN Raden Intan Lampung, terimakasih atas petunjuk dan arahan yang diberikan selama masa pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
3. Ibu Mardhiyah Hayati, S.P.,M.S.I selaku pembimbing I dan Ibu Okta Supriyaningsih, S.E., M.E.Sy selaku pembimbing II yang telah tulus dan ikhlas membimbing serta banyakmemotivasi dan meluangkan waktu untuk membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya program studi Ekonomi Syariah, atas ilmu dan didikan yang telah diberikan.
5. Bapak dan Ibu Staf Karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan

Lampung.

6. Kedua orang tua saya, Alm Bapak Saiyidan dan Ibu Kasiyem yang telah mencurahkan kasih sayang setulus hati untuk bekal semangat tiada henti, yang telah bekerja keras mencukupi kebutuhan demi tercapainya keinginan saya menyelesaikan S1. Terimakasih sebesar-besarnya atas segala yang sudah diberikan, tak ternilai dan tidak akan mungkin terbayarkan.
7. Teman teman seperjuangan Ekonomi Syariah Angkatan 2019 kelas F.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dan akan saya terima. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, November 2023

Novia Turmina Umi
NPM.1951010442

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
H. Sistematika Penulisan	20

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat	23
1. Definisi Tingkat Kepuasan	23
2. Teori Tingkat Kepuasan	26
3. Indikator Kepuasan Masyarakat	30
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	31
5. Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Persepektif Ekonomi Islam	33
B. Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)....	36
1. Definisi Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai(BPNT).....	36

2.	Indikator Pengukuran keberhasilan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).....	37
3.	Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Dalam Persepektif Ekonomi Islam	38
C.	Kerangka Teoritik	40
D.	Pengajuan Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	49
B.	Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	49
C.	Populasi dan Sampel	50
D.	Teknik Pengumpulan Data	51
E.	Definisi Oprasional Variabel.....	52
F.	Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	55
1.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	55
2.	Uji Asumsi Klasik	56
3.	Uji Analisis Data	57
4.	Uji Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Deskripsi Data.....	61
B.	Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan	95
B.	Saran dan Rekomendasi	96
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN.....		105

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Penerima KPM Program BPNT di Desa Negeri Ujanmas Tahun 2020-2022.....	6
1.2	Respon Masyarakat Terhadap Pendistribusian BPNT Desa Negeri Ujanmas	8
3.1	Definisi dan Indikator Variabel Penelitian	53
4.1	Sarana dan prasarana pendidikan Desa Negeri Ujanmas.....	62
4.2	Jumlah prasarana kesehatan di Desa Negeri Ujanmas	63
4.3	Jumlah penghasilan Responden	63
4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	70
4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
4.7	Jumlah Penghasilan Responden	72
4.8	Hasil Uji Validitas	72
4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
4.10	Uji Normalitas.....	74
4.11	Uji Multikolinearitas	75
4.12	Uji Heteroskedastisitas	76
4.13	Hasil Regresi Linier Berganda.....	77
4.14	Hasil Uji T	78
4.15	Hasil Uji F.....	80
4.16	Hasil Koefisien Determinasi	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Balasan Pra Riset	106
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	107
Lampiran 3	Dokumentasi hasil wawancara dan pemberian petunjuk pengisian kuisisioner	111
Lampiran 4	Data Tabulasi Penelitian	113
Lampiran 5	Uji Validitas	114
Lampiran 6	Uji Reliabilitas.....	116
Lampiran 7	Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 8	Uji Regresi Linier Berganda	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk untuk memperjelas proposal ini, peneliti akan menguraikan terlebih dahulu mengenai beberapa istilah yang terdapat dalam penelitian ini. Penelitian ini berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Di Desa Negeri Ujanmas Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way Kanan Lampung)** Guna memudahkan dan menghindari kesalah pahaman atau kekeliruan dalam memahami makna dari judul tersebut maka perlu penegasan serta memberikan penjelasan tentang pengertian judul skripsi ini.

1. **Tingkat Kepuasan** adalah suatu prasaan bahagia atau kecewa seseorang yang timbul setelah mempertimbangkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diinginkan.¹
2. **Masyarakat** adalah sejumlah orang dalam kumpulan tertentu yang membentuk perikehidupan beradat istiadat, berbudaya, rakyat.²
3. **Pendistribusian** adalah setiap aktivitas penyaluran barang dan jasa dan produsen (penghasil) ketangan konsumen (pemakai) atau yang membutuhkannya. contoh kegiatan distribusi diantaranya kegiatan jual beli atau pemasaran dan pembagian jatah dari pemerintah.³
4. **Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)** adalah bantuan pangan yang disalurkan dalam bentuk non tunai dari pemerintah kepada keluarga penerima manfaat (KPM) setiap bulannya

¹ Surya Dailiati, *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat* (Jakad Media Publishing, 2018), hlm 98

² Diah Mukminatul Hasimi, "Analisis Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam," *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 1, no. 01 (2020): 61–72.

³ Hadis Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi* (Kencana, 2017), hlm 128.

melalui mekanisme uang elektronik yang dimanfaatkan hanya untuk bahan pangan dipedagang bahan pangan atau di sebut *E-Warong* yang bekerja sama dengan bank penyalur.⁴

5. **Perspektif Ekonomi Islam** adalah ilmu yang mempelajari usaha manusia untuk mengalokasikan dan mengolah sumber daya untuk mencapai falah berdasarkan pada prinsip-prinsip dan nilai-nilai Al-Qur'an dan Sunnah⁵

Berdasarkan penjelasan dari istilah-istilah diatas, dapat diperjelas bahwa yang dimaksud dalam judul ini ialah untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) yang kemudian dikaitkan dengan ekonomi islam.

B. Latar Belakang Masalah

Menurut UUD Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, pangan merupakan salah satu hak asasi manusia sebagai bahan dasar untuk menciptakan sumber daya yang bermanfaat. Pada tahun 1998, Indonesia mengalami krisis ekonomi. Pemerintah Indonesia memperkenalkan subsidi beras untuk memenuhi sebagian kebutuhan pangan masyarakat Indonesia dan mengurangi beban rumah tangga miskin melalui program Beras Sejahtera (Rastra), yang bertujuan untuk meningkatkan ketahanan pangan masyarakat.⁶

Program beras sejahtera (Rastra) merupakan pelaksanaan dari instruksi presiden tentang pemberantasan kemiskinan nasional. Efektivitas dan tepat sasaran pelaksanaan program subsidi Rastra, pemerintah menetapkan pada tanggal 16 april 2016 melalui rapat

⁴ Ahda Sulukin Nisa, "Analisis Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan)" (UIN Raden Intan Lampung, 2019).

⁵ Ibid.

⁶ Kuni Nabila, Pudjo Suharso, And Wiwin Hartanto, "Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Desa Paleran Kecamatan Umbulsari Kabupaten Jember," *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial* 15, no. 2 (2021): 303–309.

terbatas tentang keuangan bahwa penyaluran bantuan sosial dan subsidi beralih menjadi non tunai yang pelaksanaannya baru dilaksanakan pada tahun 2018 melalui kupon elektronik (*e-voucher*) penyaluran yang mengalami transformasi kebijakan subsidi menjadi non tunai dengan tujuan agar tepat sasaran dan mudah dipantau hal tersebut juga semakin dipertegas bahwa penyaluran bantuan sosial melalui bank yang telah ditunjuk oleh pemerintah untuk menyalurkan dana melalui dana melalui kartu ke rekening keluarga penerima manfaat (KPM) berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) no 63 tahun 2017.⁷

Islam memiliki sudut pandang berkaitan dengan program Bantuan Pangan Non Tunai sebagai salah satu program yang dapat membantu dalam kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat sangatlah penting dalam menunjang kekhusyukan dalam beribadah dan menjadi salah satu bentuk muamalah dalam kehidupan manusia yang dapat mendatangkan pahala. Islam menganjurkan kaum muslim untuk menyantuni orang-orang miskin sebagaimana firman Allah dalam Al-Quran Surat An-Nur [24]: 22

وَلَا يَأْتَلِ أُولُو الْفَضْلِ مِنْكُمْ وَالسَّعَةِ أَنْ يُؤْتُوا أُولَى الْقُرْبَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْمُهَاجِرِينَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۗ وَلْيَعْفُوا وَلْيَصْفَحُوا ۗ أَلَا تُحِبُّونَ أَنْ يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ ﴿٢٢﴾

Artinya : “*Dan janganlah orang-orang yang mempunyai kelebihan dan kelapangan di antara kamu bersumpah bahwa mereka (tidak) akan memberi (bantuan) kepada kaum kerabat(nya), orang-orang yang miskin dan orang-orang yang berhijrah pada jalan Allah, dan hendaklah mereka memaafkan dan berlapang dada. Apakah kamu tidak ingin bahwa Allah mengampunimu? Dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang*”⁸ QS.An-Nur [24]: 22

Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah salah satu program pemerintah yang merupakan bagian dari beberapa upaya penanggulangan kemiskinan di Indonesia. Bantuan Pangan Non Tunai yang disingkat BPNT adalah bantuan sosial nontunai

⁷ Pedoman Umum 2018, Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non tunai

⁸ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya

yang disalurkan oleh Pemerintah kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui rekening bank bulanan yang kemudian digunakan untuk membeli bahan pangan tertentu. Tujuan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah mendukung masyarakat kurang mampu dalam mengurangi beban pengeluaran Keluarga Penerima Manfaat (KPM), membantu memenuhi kebutuhan gizi melalui Sepadan dan Pangan Berkualitas untuk Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Bantuan Pangan Nontunai (BPNT), memberikan bahan pangan dengan tepat sasaran, tepat kualitas, tepat waktu. Untuk melihat tingkat tercapainya tujuan dari suatu program penanggulangan kemiskinan dalam mewujudkan warga miskin Indonesia yang berdaya dan mandiri secara ekonomi dapat diukur melalui efektivitas pelaksanaan program tersebut.⁹

Distribusi beras kepada rumah tangga miskin dimulai pada tahun 1998. Krisis keuangan tahun 1998 merupakan awal dari pelaksanaan RASTRA yang bertujuan untuk memperkuat ketahanan pangan bagi rumah tangga dan khususnya bagi rumah tangga miskin. Mula-mula bernama Operasi Pasar Khusus (OPK), kemudian berubah menjadi Beras Untuk Rakyat Miskin (RASKIN). Sejak tahun 2002, RASKIN memperluas kegiatannya sehingga tidak lagi menjadi program darurat (jaring pengaman sosial) untuk melaksanakan sebagian kegiatan sosial masyarakat. program keamanan. dari penelitian ilmiah, nama RASKIN adalah nama program yang diharapkan lebih tepat sasaran dan mencapai tujuan RASKIN.¹⁰

Wilayah Kabupaten Way Kanan khususnya masih banyak sekali masyarakat yang sulit memenuhi kebutuhan hidup mereka, terutama kebutuhan pangan pimer berupa bahan pangan seperti beras. Kondisi ini juga sangat terasa di Desa Negeri Ujanmas yang menjadi salah satu desa dari total 21 desa di Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way kanan. Sehingga masih banyak terdapat rumah tangga miskin yang membutuhkan program bantuan pangan non tunai sebab menurunnya tingkat pendapatan masyarakat,

⁹ Pedoman Umum 2018, Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Nontunai, hlm

¹⁰ Ibid

sedangkan dibagian lain harga barang-barang kebutuhan semakin melonjak tinggi termasuk kebutuhan pangan.

Prosedur penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Desa Negeri Ujanmas dilaksanakan dengan sistem *E-Warong* yaitu toko Pak Jailan sebagai tempat pembelian barang. Pembelian barang akan dilakukan setelah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) menerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) senilai Rp. 150.000,00. Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) tidak dapat diambil secara tunai dan hanya dapat digunakan untuk membeli bahan makanan tertentu seperti beras dan telur dengan kartu kombo di *e-warung*. Kartu kombo adalah alat pembayaran dengan uang elektronik dan tabungan yang dapat digunakan sebagai alat untuk menyalurkan berbagai bantuan sosial, termasuk Kartu Keluarga kartu keluarga sejahtera.¹¹ Sedangkan *e-warong* adalah agen bank, penjual atau pihak lain yang telah bekerja sama dengan Bank Penyalur dan ditentukan sebagai tempat penarikan atau pembelian Bantuan Sosial oleh penerima Bantuan Sosial bersama bank penyalur yaitu bank BNI.¹²

Penelitian ini mengkaji tentang program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), program BPNT ini merupakan wajah baru dari program RASKIN dan program RASTRA yang mana program tersebut memang sudah cukup lama ada dan sudah sampai tiga kali diperbarui dan yang terakhir ini bernama program BPNT. Namun program BPNT Desa Negeri Ujanmas yang sudah berjalan beberapa periode ini.

Penelitian awal yang dilakukan di Desa Negeri Ujanmas menyatakan bahwa efektivitas pendistribusian BPNT bagi warga penerima manfaat masih relatif menurun. Pada realitasnya perwujudan dari kebijakan BPNT tidak selalu berpedoman penuh pada prosedur kebijakan, karena ditemukan terdapat beberapa penyimpangan yang terjadi dalam pendistribusian BPNT bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) diduga mempengaruhi

¹¹ Ahmad Sowari, “ Mekanisme Penerima BPNT”, *Wawancara* , Desember 17, 2022

¹² Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 11 Tahun 2018, Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Nontunai, hlm, 4.

kepuasan masyarakat yang cenderung rendah, terutama KPM penerima manfaat BPNT. Berikut ini akan disajikan data yang mengindikasikan telah terjadi penyimpangan efektivitas pendistribusian BPNT yang berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat penerima BPNT di Desa Negeri Ujanmas.

Tabel 1.1
Jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM)
Program BPNT di Desa Negeri Ujanmas Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Keluarga Penerima KPM		Selisih
	(KK)	Penerima Program BPNT (KK)	
2020	117	60	57
2021	120	70	50
2022	112	60	52
Total	349	190	159

Sumber : *Data Desa Negeri Ujanmas, 2022*

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut memperlihatkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang ada di Desa Negeri Ujanmas dengan jumlah penerima program BPNT, dimana hal ini menandakan bahwa telah ada penyimpangan dalam pendistribusian BPNT.

Beberapa penyimpangan yang kerap terjadi yaitu pendistribusian BPNT yang tidak tepat sasaran. Tepat sasaran merupakan bagian yang penting dalam pengimplementasian sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. ketepatan sasaran program dalam evaluasi efektivitas program dapat dipantau dari sejauh mana pelanggan atau penerima program tersebut tepat dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, Program yang telah dilaksanakan harus ditujukan kepada sasaran yang tepat sesuai dengan kriteria peserta program yang telah ditetapkan, sehingga pelaksanaan program dapat berjalan dengan efektif. Sasaran dari penerima Program Sembako adalah keluarga yang disebut Keluarga Penerima Manfaat (KPM).¹³ Sedangkan yang terjadi di

¹³ Darajati Darajati, Agus Rianto, And Subhan Subhan, "Efektivitas Program Sembako Dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan Pada Masa Pandemi

Desa Negeri Ujanmas penerima BPNT terkadang masyarakat yang bulan lalu telah mendapatkan atau pernah merasakan menjadi KPM hal ini di sebabkan data BPNT yang tidak di perbarui oleh petugas BPNT.¹⁴

Tepat kualitas dalam pelaksanaannya juga telah memenuhi jumlah barang yang dianjurkan oleh pedoman umum Program Sembako. Besaran nilai rupiah Program Sembako yang diterima oleh masyarakat juga telah sesuai dengan bantuan yang diberikan oleh pemerintah, yakni senilai Rp. 150.000,00 Bila komoditas yang dapat dibelanjakan pada program-program sebelumnya hanya beras dan telur, maka pada Program Sembako ini ditambahkan jenisnya, di antaranya komoditas bahan pangan yang mengandung karbohidrat (jagung, singkong, ubi, sagu serta umbi-umbian lainnya), protein hewani (daging ayam, daging, ikan), protein nabati (tahu, tempe dan kacang-kacangan) dan vitamin mineral (sayuran dan buah-buahan).¹⁵ Namun saat peneliti melakukan wawancara pada salah satu penerima BPNT Kualitas sembako yang di terima masyarakat itu kurang bagus seperti contoh bulir beras bulog yang sudah tidak utuh lagi, kondisi bahan pangan seperti umbi kentang ada yang sudah busuk.¹⁶

Kurang tepatnya waktu penyaluran program BPNT yang seharusnya dikeluarkan satu bulan sekali atau maksimal tiga bulan sekali akan tetapi yang terjadi di Desa Negeri Ujanmas bisa sampai empat bulan sekali. Hal itu tentu saja tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi sebagian masyarakat khususnya bagi masyarakat Desa Negeri Ujanmas.

Covid-19 Di Kelurahan Pasalakan,” *Sosfilkom: Jurnal Sosial, Filsafat Dan Komunikasi* 16, No. 01 (2022): Hlm 4.

¹⁴Suardi, “Keluhan Penerima BPNT”, *Wawancara* Desember 17, 2022

¹⁵ Rr Diana Febrianti, “Pemanfaatan Bantuan Pkh Bagi Masyarakat Penerima Bantuan Di Desa Sidorejo Kabupaten Sidoarjo,” *Paradigma* 10, No. 1 (2021).

¹⁶ Trimah, “Keluhan Penerima BPNT”, *Wawancara*, Desember 20, 2022

Tabel 1.2
Respon Masyarakat Terhadap Pendistribusian BPNT
Desa Negeri Ujanmas

No.	Pengukuran Keberhasilan BPNT	Respon Masyarakat Desa Negeri Ujanmas		Persentase (%)	
		Puas	Kecewa	Puas	Kecewa
1	Tepat Sasaran	19	41	31,66	68,33
2	Tepat Kualitas	20	40	33,33	66,66
3	Tepat Waktu	25	35	41,66	58,33

Sumber : *Data Primer diolah, 2022*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat di ketahui dari beberapa pengukuran yang telah ditentukan oleh pemerintah sebagai pedoman keberhasilan pengurusan program BPNT, ternyata respon negatif dari masyarakat di Negeri Ujanmas lebih banyak dari pada respon positifnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat atas efektifitas pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan masih rendah.

Kepuasan masyarakat merupakan struktur yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah pelanggan dari produk yang dikelola. Hal ini didukung oleh pendapat dari Hoffaman dan Beteson yaitu: “Tanpa pelanggan, perusahaan jasa tidak memiliki alasan untuk puas”. Oleh karena itu, badan usaha harus memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan dengan harapan pelanggan maka dimata pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai jelas dan tidak memuaskan.¹⁷

Berdasarkan latar belakang masalah di Desa Negeri Ujanmas terkait pendistribusian BPNT yaitu tepat sasaran, tepat kualitas, tepat waktu, dimana hal ini mengindikasikan bahwa telah ada penyimpangan yang mempengaruhi pendistribusian

¹⁷ Firmansyah Anang, “Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran),” *DEEPUBLISH, Sleman* (2018).

BPNT sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat penerima BPNT. Maka dari itu peneliti tertarik untuk memilih judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi di Desa Negeri Ujanmas Kecamatan Gunung Labuhan Kabupaten Way Kanan Lampung)”**

C. Identifikasi dan Batasaan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Tidak tepatnya sasaran penerima bantuan BPNT, sebab masih ada keluarga yang seharusnya berhak mendapatkan BPNT tapi tidak dapat.
2. Tidak tepatnya kualitas karena kualitas bahan pangan yang diterima oleh masyarakat penerima BPNT di kabupateen Way Kanan cenderung tidak bermutu.
3. Tidak tepatnya waktu penyaluran program BPNT yang seharusnya dikeluarkan satu bulan sekali atau maksimal tiga bulan sekali akan tetapi yang terjadi di Desa Negeri Ujanmas bisa sampai empat bulan sekali.
4. Efektivitas pendistribusian BPNT bagi warga penerima manfaat masih sangat rendah karena adanya ketidaktepatan antara jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dengan jumlah penerima program BPNT

Batasan penelitian merupakan suatu langkah untuk memberikan arah yang hendak diteliti menjadi jelas dan mudah di pahami. Agar permasalahan ini tidak terlalu meluas maka fokus penelitian ini sesuai dengan faktor-faktor dari tercapainya efektivitas pelaksanaan BPNT yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu tepat sasaran, tepat kualitas dan jumlah dan tepat waktu, terhadap kepuasan mayarakat di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah yang akan di bahas dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh tepat sasaran terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan?
2. Apakah terdapat pengaruh tepat kualitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan?
3. Apakah terdapat pengaruh tepat waktu terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan?
4. Bagaimana persepektif ekonomi islam terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan diatas, maka tujuan dari penulisan ini yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh tepat sasaran terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan;
2. Untuk mengetahui pengaruh tepat kualitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan;
3. Untuk mengetahui pengaruh tepat waktu terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan;
4. Untuk mengetahui persepektif ekonomi islam terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pendistribusian BPNT di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Agar dapat memberikan tambahan penelitian atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan penulis, instansi, dan akademisi terkait dengan pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Serta sebagai bahan masukan pemikiran mengenai permasalahan tepat sasaran ,tepat kualitas dan jumlah, tepat waktu terhadap kepuasan masyarakat. Kepada pembaca tentunya agar penelitian ini dapat menjadi sebuah sumber informasi dan referensi apabila melakukan penelitian.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak yang terkait, khususnya praktis pendidikan, masyarakat umum maupun pemerintah, diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk bahan pertimbangan suatu kebijakan mengenai penanggulangan kemiskinan dapatlah diselesaikan melalui program BPNT. Penelitian ini juga dibuat sebagai sumbangsih penulis untuk referensi mahasiswa dalam melakukan penelitian Program Bantuan BPNT.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang meneliti Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Terhadap Pengangguran.

1. Penelitian Pebi Julianto, (2020), “Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Sitinjau Laut Kabupaten Kerinci”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih serta metode *Purposive sampling*, dengan menyertakan informan kunci yang ditetapkan oleh peneliti yaitu Koordinator Daerah Dinas Sosial Kabupaten Kerinci. Ketepatan sasaran mengenai

penyaluran Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) sudah tepat sasaran sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Hal ini didasari bahwa yang menjadi prioritas penerima Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah keluarga yang hidup dibawah garis kemiskinan, berpenghasilan rendah, yang mempunyai tanggungan anak dan lansia, serta wanita-wanita yang memiliki status janda. Ketepatan waktu penyaluran Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) ini belum sepenuhnya tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yakni sistem jaringan yang mengakibatkan saldo terlambat masuk ke rekening KPM (Keluarga Penerima Manfaat). Tingkat Pendapatan sangat berpengaruh sekali terhadap kehidupan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dari Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) ini, meskipun ekonomi masyarakat tidak sepenuhnya berubah, akan tetapi dengan adanya bantuan ini dapat mencukupi kebutuhan pangan masyarakat kurang mampu. Dengan adanya Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) ini Ketahanan Pangan masyarakat sudah sangat terbantu, walaupun tidak seluruhnya terpenuhi, tetapi bisa membantu mencukupi pangan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Karena jumlah bantuan yang diberikan kepada masyarakat sebanyak 110.000/bulan tetapi tidak bisa di uangkan melainkan ditukarkan dengan bahan pangan seperti beras dan telur dengan memenuhi kualitas standar. dan penyaluran Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) kepada masyarakat kurang mampu dapat dikatakan sudah berjalan dengan efektif dan sesuai prosedur.¹⁸

2. Penelitian Diah Mukminatul Hasim,(2020) “Analisis Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam”

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dimana peneliti turun langsung kelapangan, data

¹⁸ Pebi Julianto, “Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Sitinjau Laut Kabupaten Kerinci,” *Qawwam: The Leader’s Writing* 1, no. 1 (2020): 38–43.

primer diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner (Angket) dan data sekunder diperoleh dari data dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan dengan total penerima 864 Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Pengaruhnya Terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan implementasi program BPNT di Desa Merak Batin ini belum dapat memenuhi indikator 6T ketepatan BPNT. Indikator 6T tersebut ialah, Tepat Sasaran, Tepat Jumlah, Tepat Waktu, Tepat Kualitas, Tepat Harga, dan Tepat Administrasi. Tujuan dari program BPNT ini adalah untuk meningkatkan ketepatan kelompok sasaran dan mendorong usaha kecil menengah masyarakat, dan diharapkan dapat berdampak bagi peningkatan kesejahteraan dan kemampuan ekonomi penerima manfaat. Indikator 6T ketepatan BPNT sangat berpengaruh terhadap kesuksesan suatu program BPNT di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan. Dari indikator 6T bahwa pada kenyataan di lapangan program BPNT ini hanya dapat memenuhi 3 indikator yaitu tepat jumlah, tepat kualitas dan tepat harga. Dan program BPNT di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan ini tidak berpengaruh terhadap kesejahteraan keluarga penerimanya. Karena program BPNT di Desa Merak Batin Kecamatan Natar kabupaten Lampung Selatan ini hanya dapat menekan biaya pengeluaran rumah tangga miskin dalam membeli beras dan telur, sehingga uang yang mereka miliki dapat dimanfaatkan atau digunakan untuk kepentingan yang lain. Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan dalam Perspektif Ekonomi Islam Implementasi program BPNT untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan menurut Ekonomi Islam dapat dilihat dari nilai-nilai Ekonomi Islam yaitu hanya dapat

memenuhi tanggung jawab dan tafakul (Jaminan Sosial) saja.¹⁹

3. Penelitian Aspar, Sakaruddin M, Syakhrudin Dn, (2020), “Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Terhadap Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Di Kelurahan Bontoduri Kecamatan Tamalate Kota Makassar”

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang menekankan analisis proses dari proses berfikir induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) adalah bantuan sosial pangan yang disalurkan dalam bentuk non tunai dari pemerintah kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) pada setiap bulannya dengan jumlah nominal bantuan sebesar Rp. 110.000.00 yang peruntukannya melakukan pembelian beras dan telur di e-warung setempat. Pada pelaksanaannya, program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) telah berjalan cukup baik di Kelurahan Bontoduri. Kehadiran Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) merupakan langkah pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pangan masyarakat yang kurang mampu. Bantuan non tunai yang dirasakan sangat membantu oleh para KPM (Keluarga Penerima Manfaat) guna memenuhi kebutuhan dasar pangan di dalam kehidupan sehari-hari. Permasalahannya kemudian adalah bantuan tersebut, dirasa belum cukup untuk memenuhi kebutuhan para Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam jangka waktu perbulannya serta adanya berbagai hambatan-hambatan lainnya. Adapun hambatan implementasi program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di dalam memenuhi kebutuhan pangan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kelurahan Bontoduri meliputi: a) Adanya ketidaktepatan sasaran bantuan pangan ke rekening KPM (Keluarga

¹⁹ Diah Mukminatul Hasimi, “Analisis Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Penerima Manfaat); b) Jarak yang jauh antara e-warung dan kediaman KPM (Keluarga Penerima Manfaat); c) Adanya Ketidakkonsistenan jadwal penyaluran bantuan setiap bulannya; d) Adanya permasalahan kartu rusak, kartu patah, atau terblokir/error, dan atau kartu hilang; e) KPM (Keluarga Penerima Manfaat) tidak melakukan pelaporan alamat saat pindah rumah (domisili) atau meninggal dunia.²⁰

4. Penelitian Helvine Gultom, Paulus Kindangen, George M.V.Kawung (2021) “Analisis Pengaruh Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kemiskinan di Kabupaten Minahasa Tenggara”,

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis kuantitatif dengan metode regresi berganda. Dalam analisis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 18. Bantuan Pangan Non Tunai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemiskinan pada tingkat keyakinan 99% dengan nilai t hitung $11.671 > t$ table 2.518 . Artinya, apabila Bantuan Pangan Non Tunai mengalami kenaikan maka kemiskinan akan naik sebesar begitu sebaliknya *Ceteris Paribus*. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan adanya hubungan negatif antara Bantuan Pangan Non Tunai terhadap kemiskinan. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan adanya hubungan negatif antara variabel Bantuan Pangan Non Tunai terhadap variable tingkat kemiskinan. Variabel bantuan pemerintah melalui program bantuan Pangan Non Tunai merupakan suatu upaya pemerintah untuk membantu mengurangi beban pengeluaran penduduk miskin. Melalui program tersebut yang diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata dalam perubahan pola pengeluaran rumah tangga yaitu dengan peningkatan konsumsi pangan maupun

²⁰ Aspar and Syakhrudin Dn, “Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Terhadap Keluarga Penerima Manfaat (Kpm) Di Kelurahan Bontoduri Kecamatan Tamalate Kota Makassar,” *Washiyah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Komunikasi* 1, no. 2 (2020).

non pangan rumah tangga. Akan tetapi jika dilihat dari pengamatan dilapangan banyak diantara masyarakat yang menerima bantuan pemerintah berupa BPNT belum mampu memanfaatkan setiap bantuan yang diberikan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga mereka. Program BPNT ini diasumsikan akan dapat mempengaruhi pola pengeluaran rumah tangga. Penyaluran beras bersubsidi bagi kelompok masyarakat berpendapatan rendah bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran para rumah tangga penerima bantuan pangan dalam memenuhi kebutuhan pangan. Selain itu juga untuk meningkatkan akses masyarakat berpendapatan rendah dalam pemenuhan kebutuhan pangan pokok, sebagai salah satu hak dasarnya. Tujuan Program Bantuan Pangan secara non tunai ini selain meningkatkan ketepatan kelompok sasaran, juga untuk memberikan nutrisi yang lebih seimbang, memberikan lebih banyak pilihan dan kendali kepada rakyat miskin, mendorong usaha eceran rakyat, serta memberikan akses jasa keuangan pada rakyat miskin, dan mengefektifkan anggaran. Selain itu, penyaluran bantuan pangan secara non tunai juga diharapkan dapat berdampak bagi peningkatan kesejahteraan dan kemampuan ekonomi penerima manfaat. Program pemerintah berupa Bantuan Pangan Non Tunai yang diharapkan akan menekan angka kemiskinan ternyata belum berhenti.²¹

5. Penelitian Yusup Rachmat Hidayat, (2018) “Distribusi Beras Bulog Pasca Bansos Rastra Dan Bantuan Pangan Non Tunai”

Metode penelitian yang digunakan adalah gabungan antara kuantitatif dan kualitatif, dimana gabungan kedua metode analisa ini cocok digunakan untuk menganalisa data yang berupa angka dan diagram serta data yang berupa

²¹ Helvine Gultom, Paulus Kindangen, and George M V Kawung, “Analisis Pengaruh Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Dan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kemiskinan Di Kabupaten Minahasa Tenggara,” *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah* 21, no. 1 (2021): 39–53.

kebijakan dan peraturan pemerintah. Adapun sumber data penelitian adalah data sekunder yang diperoleh dari kajian beberapa jurnal, artikel, peraturan pemerintah, data perusahaan, internet dll. Dengan berjalannya kebijakan bantuan pangan pemerintah melalui program Bansos Rastra dan BPNT sebagai transformasi program sebelumnya yaitu Rastra, dimana penyaluran bantuan pangan jauh lebih besar proporsi penyalurannya melalui program BPNT yang melalui transaksi perbankan HIMBARA, dibandingkan dengan penyaluran bantuan pangan melalui program Bansos Rastra yang didistribusikan oleh BULOG. Maka pasca kebijakan pemerintah tersebut menyebabkan pengaruh secara langsung terhadap kinerja operasional distribusi pada BULOG yang menjadi menurun. Dikarenakan selama ini aktivitas operasional BULOG sangat bergantung dan didominasi oleh kegiatan pelaksanaan tugas publik dari pemerintah terutama penyaluran Raskin/Rastra dibandingkan kegiatan usaha komersial BULOG sendiri. Perubahan kebijakan pada suatu bagian rantai pasok akan menyebabkan perubahan pula pada bagian rantai pasok lainnya, karena sistem rantai pasok saling terintegrasi. Sehingga perubahan kebijakan terkait kegiatan penyaluran, akan mempengaruhi kinerja operasional kegiatan pada bagian penyaluran itu sendiri dan juga mempengaruhi kinerja operasional kegiatan pada bagian lainnya.²²

6. Penelitian Andre Agus Kurniawan (2020) “Efektivitas Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo”

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. penelitian ini memfokuskan pada efektivitas program bantuan pangan non tunai pada masyarakat yang berhak menerima bantuan tersebut pada Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo.

²² Yusup Rachmat Hidayat, “Distribusi Beras Bulog Pasca Bansos Rastra Dan Bantuan Pangan Non Tunai,” *Jurnal Logistik Indonesia* 2, no. 2 (2018): 1–14.

penelitian ini memfokuskan pada efektivitas program bantuan pangan non tunai pada masyarakat yang berhak menerima bantuan tersebut pada Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo, dengan menekankan pada : 1) Pemahaman program, yaitu melihat pihak penerima (Keluarga Penerima Manfaat) dapat memahami alur program bantuan pangan non tunai yang diberikan oleh pihak Dinas Sosial Kota Probolinggo, 2) Ketepatan sasaran, yaitu dilihat dari (Keluarga Penerima Manfaat) yang telah diberikan pemahaman alur program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah sasaran yang sesuai dengan program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), 3) Ketepatan Waktu, yang dilihat dari apakah pihak penerima bantuan atau Keluarga Penerima Manfaat telah diberikan bantuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan 4) Tercapainya tujuan, dilihat dari cara pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui program Bantuan Pangan Non Tunai 5) Perubahan nyata, yaitu dilihat dari bagaimana penerimaan Bantuan Pangan Non Tunai tersebut memberikan efek atau dampak yang baik maupun adanya perubahan nyata bagi pihak penerima bantuan. Selain itu faktor pendukung serta faktor pengambat pelaksanaan program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kecamatan Kanigaran. Hasil penelitian ini yaitu Pelaksanaan Bantuan Pangan Non Tunai di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo dalam pemahaman program sudah efektif melihat koordinasi Pendamping bantuan, Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dan pemilik E-Waroeng berperan aktif mendukung Keluarga Penerima Manfaat dalam memberikan informasi yang *up to date* sehingga Keluarga Penerima Manfaat mengerti apa apa saja yang dilakukan ketika penukaran bantuan dilaksanakan. Ketepatan sasaran dalam efektivitas kegiatan BPNT di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo masih belum efektif, melihat pada KPM yang tidak layak dengan kriteria penerima bantuan juga mendapatkan bantuan. Hal tersebut terjadi karena pengawasan dan pemantauan program yang kurang maksimal. Ketepatan

waktu dalam efektivitas kegiatan Bantuan Pangan Non Tunai di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo sudah efektif melihat jadwal yang diberikan oleh pihak dinas sosial kota Probolinggo telah sesuai dengan kegiatan transaksi di E-Waroeng yakni tanggal 10, 11 dan 12 setiap bulannya. Variabel Tercapainya tujuan Program Bantuan Pangan Non Tunai di Kecamatan Kanigaran cukup efektif melihat pada keluarga penerima manfaat telah terbantu akan bantuan ini, pengeluaran pun setiap bulannya berkurang, kpm memegang kendali akan pemilihan kebutuhannya saat di E-Waroeng, kualitas barang yang ditukarkan memang layak untuk dikonsumsi, dan pemenuhan gizi juga dirasakan kpm melihat unsur karbohidrat, protein hewani maupun nabati, dan vitamin juga diperoleh kpm serta secara tidak langsung penerima bantuan juga belajar akan transaksi non tunai melalui mesin EDC. Perubahan nyata Keluarga Penerima Manfaat di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo akan Bantuan Pangan Non Tunai sudah efektif melihat pada respon Keluarga Penerima manfaat sangat antusias dan menyambut program ini dengan senang selain itu perubahan ekonomi dan kpm pun terbantu akan diadakannya bantuan ini yang sebelumnya kesusahan mencukupi kebutuhan pangan setiap hari kini telah diringankan bebannya dengan diluncurkannya program Bantuan Pangan Non Tunai ini.²³

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terdapat beberapa perbedaan diantaranya adalah objek penelitian yang dilakukan di kabupaten Way Kanan sedangkan penelitian sebelumnya di daerah Sulawesi dan Kerinci. Kemudian variabel bebas (Variabel Independent) yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini menggunakan Tiga variabel bebas (Variabel Independent) yaitu pertama Tepat Sasaran (X1), Tepat Kualitas

²³ Andre Agus Kurniawan, "Efektivitas Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo" (Universitas 17 Agustus 1945, 2020). hlm 126

(X2) Tepat Waktu (X3). Penelitian sebelumnya hanya menggunakan beberapa variable bebas yang ada dipenelitian ini.

Rentan waktu yang digunakan penulis yaitu periode 2020-2022 sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan periode 2018-2020 Penulis juga mencantumkan “perspektif ekonomi islam” dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini tidak hanya dilihat dari sudut pandang konvensional akan tetapi dilihat secara perspektif Islam yang berlandaskan Al-Qur’an dan Hadis.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini disusun dengan sistematika secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tinjauan umum tentang landasan teori yang didalamnya menjelaskan mengenai tingkat kepuasan masyarakat, tepat sasaran, tepat kualitas, tepat waktu, serta menjelaskan tentang definisi Bantuan Pangan Non Tunai.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas data, serta uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis deskriptif serta analisis data hasil penelitian, juga pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan yang menguraikan jawaban atas permasalahan pada rumusan masalah dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis untuk pengetahuan bagi pihak yang terkait

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tingkat Kepuasan Masyarakat

1. Definisi Tingkat Kepuasan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin statis, yang memiliki artinya cukup bagus atau *factio* diartikan sebagai bentuk usaha pemenuhan terhadap sesuatu.²⁴ Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangatlah penting dan menjadi penentu kesuksesan suatu lembaga usaha sebab masyarakat merupakan konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkannya.²⁵

Menurut Oliver yang dikutip didalam buku Nasution, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (konsumen) setelah mempertimbangkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diperoleh dan dirasakan) dengan yang menjadi harapannya.²⁶ Menurut Rand yang juga dikutip didalam buku Nasution mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, maka kepuasan tidak tercapai.²⁷

Kepuasan masyarakat menjadi indikator yang sangat penting dalam menentukan kesuksesan suatu badan usaha. Masyarakat adalah sasaran utama dari sebuah produk yang

²⁴ Philip Kotler et al., *Marketing Management: An Asian Perspective* (Pearson London, 2018).

²⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (unitomo press, 2019).

²⁶ Muhammad Irfan Nasution, "Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative," *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen* 7, No. 3 (2017):Hlm 407.

²⁷ Sunarto, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama (2017)

dihasilkan. Hal ini di kemukakan oleh pernyataan Hoffaman dan Beteson “tanpa konsumen suatu perusahaan jasa tidak memiliki alasan untuk merasa puas”.Oleh karena itu, suatu badan usaha dituntut untuk memenuhi kebutuhan dan kemauan masyarakat hingga mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan dengan harapan konsumen.²⁸

Komponen utama yang perlu diperhatikan oleh pemasok barang dan jasa adalah kepuasan masyarakat, karena kepuasan masyarakat akan menjadi penentu keberhasilan penyediaan jasa. Pada dasarnya pengertian tingkat kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan atau ketidakpuasan dari respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada pesaing yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan masyarakat, sehingga hal ini menyebabkan setiap pemerintah harus menempatkan orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama.²⁹

Hal ini disebabkan semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkatkepuasan masyarakat yang dihasilkan. Fenomena kualitas layanan menjadi tujuan dalam memperbaiki pemenuhan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima yaitu terpenuhinya harapan, keinginan dan kebutuhan dan loyalitas masyarakat.³⁰

Dalam rangka menciptakan pelanggan produk yang ditawarkan organisasi/perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang

²⁸ Rambat Lupiyoadi, “Manajemen Pemasaran Jasa” (2018).

²⁹ Ade Tri Putra, “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu” (IAIN BENGKULU, 2017).

³⁰ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, “Marketing Management (15th Global Ed.)” *England: Pearson* (2016): 803.

menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan. Kepuasan konsumen terbagi menjadi 2 :³¹

- a. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang dicapai dari fungsi atau penggunaan suatu produk.
- b. Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan tak berwujud yang dicapai. Kebutuhan orang sangat berbeda, kebutuhan orang yang berbeda dapat dibagi menjadi beberapa kategori sebagai berikut.. dilihat dari tingkat intensitasnya atau tingkat kepentingannya, kebutuhan manusia dapat dibedakan sebagai berikut :
 - 1) Kebutuhan primer, artinya kebutuhan manusia yang mutlak harus dipenuhi terlebih dahulu, misalnya makanan, pakaian, dan perumahan.
 - 2) Kebutuhan sekunder, artinya kebutuhan yang sifatnya sebagai pelengkap setelah kebutuhan primer terpenuhi. Misalnya meja, kursi, lemari, peralatan atau perlengkapan rumah tangga.
 - 3) Kebutuhan tersier, artinya kebutuhan terhadap barang-barang mewah. Kebutuhan tersier dipenuhi setelah terpenuhinya kebutuhan primer dan sekunder. Misalnya rumah mewah dan pakaian hasil karya perancang luar negeri.

Menurut sifatnya, kebutuhan manusia dibedakan menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

- a. Kebutuhan jasmani, artinya kebutuhan yang berupa barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan jasmani atau fisik manusia. Misalnya makan, pakaian, dan olahraga.
- b. Kebutuhan rohani, artinya kebutuhan manusia yang bersifat kejiwaan atau rohani. Misalnya hiburan, agama, pendidikan, rekreasi, keindahan, kenyamanan, dan keamanan.

Berdasarkan waktu pemenuhannya, kebutuhan dibedakan menjadi:

³¹ Ibid, h 16

- a. Kebutuhan sekarang, artinya kebutuhan yang harus dipenuhi pada saat dibutuhkan. Misalnya buku dan alat tulis bagi siswa, obat bagi orang sakit, makan, minum, berpakaian, dan sebagainya.
- b. Kebutuhan mendatang, artinya kebutuhan yang pemenuhannya dapat ditangguhkan tetapi sekalipun demikian perlu dipersiapkan dari sekarang misalnya tabungan dan payung sebelum musim penghujan.

2. Teori Tingkat Kepuasan Masyarakat

Teori kepuasan masyarakat sama halnya dengan teori kepuasan konsumen yang sama-sama berlandaskan dengan teori kepuasan (*the Expectancy Disconfirmation Model*), yaitu model yang menjelaskan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat. Yang mana menjadi dampak perbandingan antara harapan masyarakat sebelum pembelian dengan yang didapatkan setelah melakukan pembelian. Dimana, hasil perbandingan tersebut dapat dikelompokkan menjadi *disconfirmation* dan *confirmation*. Teori ini dikemukakan oleh seorang ahli ekonomi, Sumarwan. Pada realitasnya terdapat perbedaan, yaitu :³²

- a. *Positive disconfirmation*, terjadi jika kinerja sesungguhnya (*actual performance*) lebih besar dari harapan (*performance expectation*) konsumen.
- b. *Simple confirmation*, terjadi jika kinerja sesungguhnya sama dengan harapan konsumen.
- c. *Negative disconfirmation*, terjadi jika kinerja sesungguhnya lebih kecil daripada harapan konsumen.

Dalam penerapannya ada enam teori kepuasan masyarakat atau konsumen yaitu *cognitive dissonance theory*, *contrast theory*, *assimilation contrast theory*, dan *adaptation level*

³² Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2018), hlm 67

theory, *utility theory* dan *alienation theory*. Macam-macam teori kepuasan adalah sebagai berikut :³³

a. *Cognitive Dissonance*

Theory Cognitive dissonance theory adalah teori yang mengungkapkan bahwa masyarakat atau konsumen berusaha menekan disonansi, yang artinya kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi dari kinerja produk barang atau jasa. Diskonfirmasi negatif terwujud saat kinerja produk lebih buruk dibandingkan dengan ekspektasi masyarakat/konsumen. Sebaliknya, akan positif bila kinerja produk lebih bagus daripada ekspektasi pelanggan. Teori ini memandang kepuasan masyarakat/konsumen sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman atau kinerja yang dipersepsikan sebaiknya sama baiknya dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

b. *Contrast Theory*

Contrast theory memiliki arti yang berkebalikan dengan *cognitive dissonance theory*. Dimana pada *contrast theory*, tidak menekan disonansi namun justru memperbesar perbedaan antara ekspektasi dengan kinerja produk barang atau jasa. Jika kinerja produk yang dibeli masyarakat atau konsumen melampaui ekspektasi, maka masyarakat atau konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja produk di bawah ekspektasi, maka konsumen akan merasa tidak puas. Teori ini secara tersirat mengungkapkan bahwa konsumen sangat sensitif terhadap ekspektasi yang tidak terpenuhi dan bisa bereaksi secara berlebihan dengan sendirinya.

c. *Assimilation Contrast Theory*

Teori assimilation contrast theory berpendapat bahwa masyarakat atau konsumen mungkin menerima penyimpangan atau deviasi dari ekspektasinya dalam batas tertentu. Jika produk, baik barang ataupun jasa, dibeli dan dikonsumsi oleh masyarakat atau konsumen, tidak terlalu

³³ Ibid. hlm 70

berbeda dengan apa yang diharapkan, maka kinerja produk akan diasimilasi atau diterima dan produk yang bersangkutan akan dievaluasi secara positif alias dinilai memuaskan. Namun, jika kinerja produk melampaui zona penerimaan konsumen, maka perbedaan yang ada akan dikontraskan sehingga tampak lebih besar dari sesungguhnya. Teori ini menjelaskan kepuasan pelanggan dengan menggunakan dua teori sebelumnya. Dalam kasus tingkat diskonfirmasi ekspektasi dan kinerja yang moderat, konsumen akan berperilaku sesuai dengan *cognitive dissonance theory*. Namun, jika tingkat diskonfirmasi tinggi melampaui zona penerimaan, maka konsumen akan berperilaku sesuai dengan *contrast theory*. Yang membesar-besarkan perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk.

d. *Adaptation Level Theory*

Adaptation level theory berpendapat bahwa individu hanya mempersepsikan sebuah stimulus berdasarkan standar yang diadaptasi olehnya dan standar tersebut bergantung pada persepsi terhadap stimulus, konteks, karakteristik psikologis, dan fisiologis organisme. Tingkat adaptasi yang sudah terbentuk menjadi penentu evaluasi berikutnya dan memastikan bahwa setiap penyimpangan positif maupun negatif tetap berada pada rentang posisi original individu yang bersangkutan. Satu-satunya yang dapat mengubah evaluasi akhir hanyalah kekuatan besar pada tingkat adaptasi.

e. *Utility Theory*

Utility theory adalah teori yang termasuk dalam cakupan ekonomi. Yang mengemukakan bahwa *utility theory* pada prinsipnya berfokus pada cara konsumen dalam memilih dan membuat keputusan berdasarkan preferensi dan penilaiannya terhadap nilai tertentu. Teori ini memiliki unsur pokok berupa hubungan antara preferensi dan indifferensi individu terhadap serangkaian alternatif produk,

merek, dan pemasok. Hal ini didasarkan pada sejumlah asumsi, diantaranya:

- 1) *Asumsi connectivity*, yaitu semua alternatif saling terkait sehubungan dengan relasi antara preferensi dan indifferensi.
- 2) *Asumsi consistency*, adalah relasi preferensi antara dua alternative tidak bisa diubah pada titik waktu tertentu.
- 3) *Asumsi transitivity*, yaitu jika ada tiga alternatif, misal A, B, dan C. Dimana, tiga alternatif ini dipertimbangkan dan jika konsumen lebih menyukai A, maka serangkaian alternatif bisa diberi peringkat sesuai dengan preferensi konsumen. Dan peringkat inilah yang menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk.

f. *Alienation Theory*

Alienation theory adalah teori yang termasuk dalam perspektif sosiologi, yang mana teori ini lebih menginterpretasikan sebuah konsep tentang ketidapuasan pelanggan. Definisi alienation sendiri dapat diidentifikasi dalam empat bentuk yang berbeda, seperti dijelaskan di bawah ini:³⁴

1) *Powerlessness*

Powerlessness jika dilihat dari sudut pandang konsumen, mencerminkan perasaan tidak mampu mempengaruhi perilaku pebisnis dalam melindungi kepentingannya sebagai konsumen. Misalnya adalah konsumen sering merasa tidak berdaya ketika perusahaan tidak memberikan respon atas komplainnya terhadap produk yang tidak dapat memenuhi ekspektasinya.

2) *Meaninglessness*

Meaninglessness jika dilihat dari sudut pandang konsumen adalah penggambaran bahwa dirinya tidak

³⁴ Johannes Supranto, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar," *Jakarta: Rineka Cipta* 299 (2016).

mampu membuat keputusan pembelian secara bijaksana karena minimnya kepercayaan diri, informasi produk alternatif, dan faktor lainnya.

3). *Normlessness*

Menurut normlessness, bentuk merefleksikan keyakinan sebagian besar konsumen yaitu setiap pelaku bisnis cenderung berperilaku tidak etis dan melakukan praktik ketidakadilan dalam aktivitas pemasarannya. Contohnya adalah keyakinan konsumen bahwa perusahaan sengaja meluncurkan produk smartphone seri terbaru untuk mengeliminasi smartphone model lama secara bertahap.

4). *Isolation*

Dari sudut pandang konsumen, isolation artinya mereka merasa terisolasi ketika tidak mampu memahami makna iklan produk dengan benar dan tidak mampu mengalami kondisi berbelanja yang menyenangkan dan membuat mereka ingin kembali ke tempat itu.

3. Indikator Tingkat Kepuasan Masyarakat

Indikator tingkat kepuasan masyarakat menurut, Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:³⁵

a. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

³⁵ rahmat Hilmi And Anthonius Karsudjono, “Analisis Kepuasan Konsumen Pt. Kaltrabu Indah Banjarmasin,” *Jurnal Mitra Manajemen* 4, no. 4 (2020)

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan masyarakat untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

4. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah:³⁶

- a. Kualitas produk. masyarakat akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
- b. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jas lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih

³⁶ Afnina Afnina and Yulia Hastuti, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9, no. 1 (2018).

murahakan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

- c. Kualitas pelayanan. Pada industri, adalah mutlak bahwa masyarakat akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang masyarakat harapkan.
- d. Emosional. masyarakat akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena dari produk, tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat masyarakat menjadi puas terhadap merek tertentu.
- e. Biaya. masyarakat yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat menurut Gasperz yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan masyarakat ketika masyarakat sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan atau ekspektasi masyarakat akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya. lembaga tersebut harus memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun masyarakatnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan. Hal itu jelas mempengaruhi persepsi masyarakat terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.

5. Kepuasan Masyarakat dalam Perspektif Islam.

Munculnya teori kepuasan masyarakat dalam perspektif ekonomi konvensional menciptakan masyarakat yang serakah dan egois. Hal ini karena premis konsumsi rasional dibangun atas dasar *utility* (kepuasan). Sederhananya, perilaku konsumsi yang berorientasi pada *utility* harus dilihat secara kritis setidaknya untuk dua hal, yaitu, pertama, tujuan konsumsi hanya untuk mencapai kepuasan dan kedua batasan konsumsi hanyalah kemampuan anggaran. Artinya selama dia punya pendapat sendiri, tidak ada yang bisa membatasinya. Tentu sikap seperti itu mengingkari kepentingan orang lain dan mengingkari isi dan jenis barang (halal dan berkahnya barang).³⁷

Seorang muslim haruslah memiliki kepuasan konsumsi yang berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam pandangan islam menganggap prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik (*the more isn't always the better*). Masalah akan tercipta ketika suatu nilai keberkahan optimum dapat terpenuhi. Oleh sebab itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat akan mengonsumsi barang. Hal ini menjadikan konsumen akan selalu mendahulukan keberkahan dalam usaha mengoptimalkan *masalah*.³⁸

Menurut pandangan ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qona'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qona'ah*) adalah cerminan kepuasan seseorang baik secara batiniah maupun lahiriah. Kepuasan dalam Islam berhubungan erat dengan keimanan yang memunculkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut: Barang atau jasa yang dikonsumsi harus

³⁷ Ahmad Syafiq, "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam," *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam* 5, No. 1 (2019): 96.

³⁸ hasriany Huzain And Muhammad Mufthih Tsani, "Teori Kepuasan KonsumeN" (2021).

halal, dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan serta tidak mengandung riba.³⁹

Kepuasan juga dikenal dengan *masalahah*, dengan pengertian tercukupinya suatu kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah An-Nissa [4] : 32

وَلَا تَتَمَنَّوْا مَا فَضَّلَ اللَّهُ بِهِ بَعْضَكُمْ عَلَى بَعْضٍ لِلرِّجَالِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَتَبْنَا وَاللِّسَاءِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَتَبْنَا سَلُّوا اللَّهَ مِنْ فَضْلِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمًا ﴿٣٢﴾

Artinya : “Dan janganlah kamu iri hati terhadap karunia yang telah dilebihkan Allah kepada sebagian kamu atas sebagian yang lain. (Karena) bagi laki-laki ada bagian dari apa yang mereka usahakan, dan bagi perempuan (pun) ada bagian dari apa yang mereka usahakan. Mohonlah kepada Allah sebagian dari karunia-Nya. Sungguh, Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”⁴⁰ QS.An-Nissa [4] : 32

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan bahwa islam sangat mengutamakan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Serta untuk menggapai tingkat kepuasan seorang muslim harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya, tidak bersikap *isrof* (royal) dan *tabzir* (sia-sia).

Standar syariah menjadi pedoman dalam menentukan nilai kepuasan dalam persepektif islam. Kepuasan masyarakat menurut pendekatan syariah adalah tingkat di mana harapan produk atau layanan yang seharusnya sesuai dengan aturan syariah dibandingkan dengan kenyataan yang

³⁹ Ahmad Syafiq, “Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam,” *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam* 5, No. 1 (2019)

⁴⁰ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya

diterima. Menurut pandangan Qardawi, sebuah perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerja perusahaan sebagai pedoman untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:⁴¹

a. Sifat Jujur

Perusahaan harus mampu menumbuhkan sifat jujur kepada seluruh anggota yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini merujuk pada sabda Nabi SAW, yang artinya : "*Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya.*" (HR. Ahmad dan Thobrani).

b. Sifat Amanah

Pemulihan suatu hak kepada pemiliknya tidak boleh mengambil sesuatu di luar haknya atau mengurangi hak orang lain, harga atau lainnya. Dalam dunia bisnis, istilah "menjual dengan amanah" sudah dikenal luas, artinya penjual menjelaskan kepada pembeli ciri-ciri, kualitas dan harga produk tanpa melebih-lebihkan. Berdasarkan uraian tersebut, perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya, misalnya dengan menceritakan kepada pelanggan segala sesuatu yang berhubungan dengan barang atau jasa yang mereka jual. Dengan cara ini, konsumen memahami barang atau jasa dan tidak meragukan pilihannya.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas Nama Allah. Dalam hadits mutafaq'alah dari hakim bin Hazm yang artinya : "*Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang*

⁴¹ Muhammad Izhar Maulana, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Tinjauannya Dalam Sudut Pandang Islam:(Studi Kasus Pada Konsumen Pizza Hut Di Rawa Lumbu Bekasi Barat)" (Universitas YARSI, 2018).

diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu”.

B. Pendistribusian BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)

1. Definisi Pendistribusian BPNT

Menurut ilmu ekonomi, pendistribusian adalah setiap aktivitas menyalurkan barang dan jasa dan produsen (penghasil) ketangan konsumen (pemakai) atau yang membutuhkannya. contoh kegiatan distribusi diantaranya kegiatan jual beli atau pemasaran dan pembagian jatah dari pemerintah.⁴² Distribusi merupakan pemasaran atau pengiriman barang atau jasa dari produsen ke konsumen dan pengguna. Distribusi barang dan jasa kepada konsumen dan pengguna memegang peranan penting dalam kegiatan produksi dan konsumsi. Tanpa distribusi barang dan jasa tidak sampai dari produsen ke konsumen sehingga kegiatan produksi dan konsumsi tidak berjalan dengan lancar.⁴³

Program BPNT Subsidi Pangan merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan ketahanan pangan dan memberikan perlindungan kepada keluarga miskin melalui penyaluran BPNT. Tujuan program BPNT adalah untuk mengurangi beban biaya KPM dan menyediakan makanan KPM dengan pola makan yang lebih seimbang. Penyaluran BPNT merupakan penyaluran sembako secara nontunai kepada penduduk miskin yang berhak dan yang telah terdata sebagai masyarakat yang berhak menerima BPNT.⁴⁴ Untuk melihat

⁴² Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*. (Jakarta: Kecana, 2017), hlm 128.

⁴³ Ruslan Abdul Ghofur, “Peran Instrumen Distribusi Ekonomi Islam Dalam Menciptakan Kesejahteraan Di Masyarakat,” *Ikonomika: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2016).

⁴⁴ Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*. hlm 130-131.

keefektifan BPNT dapat dinilai melalui pengukuran keberhasilan program BPNT yaitu sebagai berikut:⁴⁵

- a. Tepat sasaran adalah program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) hanya diberikan kepada rumah tangga miskin. Secara aturan penerima bantuan BPNT merupakan penerima yang diambil dari data BDT (*Basic Data Terpadu*) Kementerian Sosial RI yang artinya bahwa secara regulasi mereka termasuk keluarga miskin.
- b. Tepat kuantitas dan jumlah adalah beras dan telur untuk setiap Kepala Keluarga (KK) dalam perbulan. Menerima program BPNT berupa beras 10 Kg (Beras Medium) dan telur 10 Butir telur ayam. Sedangkan kualitas adalah kualitas beras dadikonsumsi. Komoditas BPNT berupa beras dan telur yang didapat KPM haruslah tepat secara kualitas.
- c. Tepat waktu adalah pembagian beras dan telur dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh pihak Kementerian Sosial dan berkoordinasi dengan bank penyalur.

2. Indikator BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)

Adapun Indikator pengukuran keberhasilan program BPNT yaitu:⁴⁶

- a. Indikator tepat sasaran
 - 1) Penerima BPNT diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam penerima BPNT
 - 2) Jumlah penerima BPNT ditentukan dan sesuai dengan rapat dan musyawarah desa setempat.
 - 3) Pengganti penerima atau tambahan penerima BPNT dengan melihat kondisi sosial ekonomi rumah tangga yang bersangkutan.

⁴⁵Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 11 Tahun 2018, Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Nontunai, hlm, 3.

⁴⁶ Benny Rachman, Adang Agustian, and Badan Ketahanan Pangan, "Efektivitas Dan Perspektif Pelaksanaan Program Beras Sejahtera (Rastra) Dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT)" (2019).

- b. Indikator tepat kualitas
 - 1) Adanya ketepatan kualitas bahan pangan yang diberikan kepada masyarakat.
 - 2) Penerima manfaat BPNT dapat memperoleh beras dan telur setiap ada distribusi BPNT.
 - 3) Kualitas beras layak untuk di konsumsi.
 - 4) Jumlah beras dengan kualitas yang sesuai dengan ketentuan dari pemerintah.

- c. Indikator tepat waktu
 - 1) Warga penerima manfaat selalu tepat waktu menerima BNPT setiap bulan.
 - 2) Petugas dilapangan ikut menentukan ketepatan waktu pendistribusian
 - 3) Adanya kesesuain pelaksanaan tepat waktu penyaluran kepada KPM.

3. Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dalam Persepektif Ekonomi Islam

Distribusi dalam Islam disebut juga penyaluran harta baik yang dimiliki umum atau pribadi kepada orang-orang yang berahak untuk menerimannya.⁴⁷ Dalam juga ekonomi islam menganut sistem yang menghendaki dalam hak pendistribusian harus bepegang teguh dengan dua hal, yaitu keadilan dan kebebasan dalam kepemilikan. Kebebasan dalam berperilaku tetap dalam berpegangan dalam ajaran hukum Islam. Hal yang dimaksud adalah tetap memberikan keseimbangan dalam kebebasan bertindak dalam hal materi dan spiritual, keseimbangan kehidupan diantara manusia yang satu dengan manusia yang lain, serta kelompok masyarakat satu dengan masyarakat yang lainnya. Pendistribusian yang tidak adil merupakan cerminan terhadap tindakan yang dilarang dalam al-qur'an hal tersebut adalah upaya agar harta yang dimiliki tidak

⁴⁷ abdul Aziz, *Konsep Etika Bisnis Dalam Al-Qur'an* (University Library Of Munich, Germany, 2018).

hanya dinikmati oleh orang yang berkecukupan namun diharapkan dapat menjadi pribadi yang berkontribusi membantu saudara-saudaranya agar mendapatkan kesejahteraan masyarakat dan keseimbangan sosial.⁴⁸ Sebagaimana Allah berfirman dalam Al Qur'an Al-Hasyr [59] : 7

مَا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ
وَالْمَسْكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ
وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٥٩﴾

Artinya : “*Apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota Maka adalah untuk Allah, untuk rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang Kaya saja di antara kamu. apa yang diberikan Rasul kepadamu, Maka terimalah. dan apa yang dilarangnya bagimu, Maka tinggalkanlah. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat keras hukumannya*”⁴⁹ QS Al-Hasyr [59] : 7

Ayat diatas menunjukkann bahwa dalam perekonomian Islam keadilan dalam pendistribusian merupakan hal yang tidak boleh berpihak kepada suatu golongan tertentu. Keadilan distribusi dapat mencapai keadilan sosial jika tercapainya keadaan yang memprioritaskan kesejahteraan yang bernilai tinggi-dalam suatu sistem sosial. Bilamana ada kesempatan yang sama dalam berusaha, dan terjaminnya hak setiap orang untuk mendapatkan hak-hak yang semestinya maka keadilan tersebut dapat tercapai.⁵⁰ Bentuk pendukung terwujudnya distribusi memiliki kriteria-kriteria ditribusi dalam aktivitas

⁴⁸ Marabona Munthe, “Konsep Distribusi Dalam Islam,” *Syariah* 2, no. 1 (2015).

⁴⁹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya

⁵⁰ Ruslan Abdul Ghofur, “Peran Instrumen Distribusi Ekonomi Islam Dalam Menciptakan Kesejahteraan Di Masyarakat,” *Ikonomika: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2016): 27.

ekonomi sebuah negara. Kriteria-kriteria tersebut di jelaskan oleh Anas Zarga yang diantaranya yaitu: Pertama, pertukaran konsep ini merupakan sebuah perilaku untuk mengeluarkan pendapatnnya bagi disalurkan kepada orang lain. Maka terbentuklah sebuah pendirian dalam bentuk kemausiaan yang adil. Kedua, peran kekuasaan atau negara untuk turuti memonitori pendistribusian “*kekayaan negara*” secara *“merata”*. Ketiga, Keperluan yang merujuk pada keadaan “*keadilan*” dalam penyaluran tersebut harusnya sinkron dengan “*tingkat*” kebutuhan para mahluk individu.⁵¹

Pendistribusian dalam pandangan islam merupakan pokok penting dalam segala aspek kehidupan begitupun dalam aspek ekonomi dan pendistribusian. Prinsip ini menunjukkan sifat solidaritas sosial karena Islam juga mengajarkannya hal tersebut seperti halnya mengenai zakat, sedekah, infaq dan lain-lain.⁵² Dasar simpati sosiai ekonomi Islam mengandung beberapa ketentuan. Pertama, sumber daya alam dapat dirasakan bagi seluruh makhluk Allah. Kedua, adanya perhatian dan pengertian masyarakat kurang mampu seperti oleh orang-orang kaya Ketiga, kekayaan adalah hal yang dilarang dinikmati Cuma-Cuma dan hanya ada di kalangan orang-orang kaya saja. Keempat, adanya perintah Allah untuk bertindak kebaikan kepadai sesama manusia. Kelima, umat Islam yang tidak memiliki kekayaani bisa menyumbangkan selain harta seperti tenaga guna kegiatan sosial. Keenam, halangan terhadap perbuatan baik yang hanya ingin di puji orang lain (riya).⁵³

C. Kerangka Teoritik

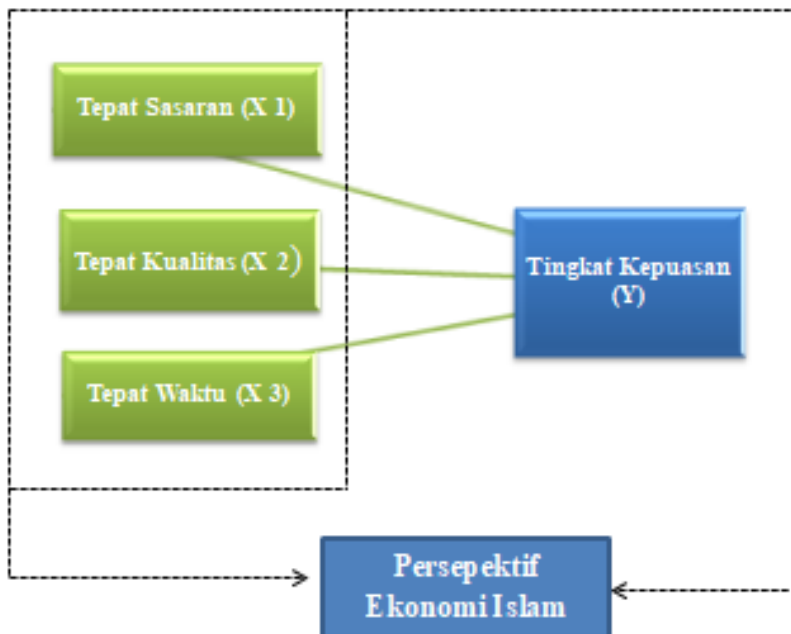
Berdasarkan tinjauan teori penelitian terdahulu dan landasan teori serta permasalahan telah dikemukakan, sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis, berikut ini digambarkan model

⁵¹ Ibid, h 28.

⁵² Idri, *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi* (Surabaya: Kencana, 2015), 153.

⁵³ Ibid, h 154.

kerangka pemikiran pengaruh antar variabel penelitian dan landasan teori serta hasil penelitian terdahulu. Penelitian ini hendak mencari pengaruh antara variabel independent (bebas) dengan variabel dependent (terikat) dimana yang menjadi variabel independent (bebas) adalah Pendapatan Tepat Sasaran (X1), Tepat Kualitas (X2), Tepat Waktu (X3) dan yang menjadi variabel



dependent (terikat) adalah Tingkat Kepuasan (Y).

Keterangan

—————> : Uji T (Persial)

-----> : Uji F (Simultan)

Ketepatan sasaran program dalam pengukuran efektivitas program dapat dilihat dari sejauh mana pelanggan atau penerima program tersebut tepat dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Program yang telah dilaksanakan harus ditujukan kepada sasaran yang tepat dan sesuai dengan kriteria peserta

program yang telah ditetapkan dan berdasarkan data baru yang diambil dari hasil survei, sehingga pelaksanaan program dapat berjalan dengan efektif.⁵⁴

Ketidaktepatan sasaran dalam pendistribusian BPNT dapat menimbulkan kesenjangan sosial serta ketidakmerataan kepuasan pada masyarakat terutama masyarakat kelas bawah. Tepat kualitas dalam pelaksanaan distribusi BPNT yang memenuhi Kualitas barang sesuai anjuran pedoman umum Program Sembako yg dirancang pemerintah. Pemilihan komoditas bahan pangan dalam Program Sembako berdasarkan tujuan untuk menjaga kecukupan gizi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) khususnya.⁵⁵ Ketika kualitas sesuai dengan pedoman pemerintah yang harus di berikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) maka secara langsung masyarakat akan merasa puas terhadap program BPNT khususnya pada indikator ketepatan kualitas dan jumlah.

Ketepatan waktu dalam pendistribusian komoditas bahan pangan pun sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.⁵⁶ pendistribusian BPNT yang terjadwal secara tidak langsung dapat menghemat pengeluaran pendapatan Keluarga Penerima Manfaat (KPM), masyarakat yang sudah mengetahui jadwal rutin pendistribusian BPNT akan menyimpan sebagian pendapatan mereka untuk masa yang akan datang, akan tetapi mereka akan merasa kecewa dan tidak puas jika jadwal pendistribusian BPNT mundur dari jadwal yang telah ditentukan.

Persepektif Ekonomi Islam adalah cara pandang islam mengenai suatu kegiatan ekonomi dan mengaturnya sesuai dengan dasar-dasar dalam ekonomi islam yang berdasarkan Al-

⁵⁴ Nisa, “Analisis Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan).”

⁵⁵ Benny Rachman, Adang Agustian, and Badan Ketahanan Pangan, “Efektivitas Dan Perspektif Pelaksanaan Program Beras Sejahtera (Rastra) Dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT)” (2018).

⁵⁶ Ibid.

Qur'an dan Sunnah.⁵⁷ Dalam kegiatan pendistribusian BPNT ekonomi islam memiliki pengaruh yang dijadikan sebagai pedoman dalam pendistribusianya agar tercipta tingkat kepuasan masyarakat yang adil.

D. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Namun sebelum merumuskan sebuah hipotesis, ada teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan tentang hubungan antara variabel dependen dengan independen yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Tepat Sasaran dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Nevy Prihartini dkk yang berjudul “Analisis Efisiensi Distribusi dan Tingkat Ketepatan Pendistribusian Program Rastra dan BPNT Pada Rumah Tangga Penerima Manfaat di Kelurahan Yukum Jaya, Kabupaten Lampung Tengah” dengan hasil yang menjelaskan bahwa Variable tepat sasaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat karena dengan adanya pendataan yang baik maka pembagian bantuan sudah sesuai dengan kebutuhan penerima bantuan, hal ini dibuktikan dengan perhitungan CSI (*Costumer Satisfaction Index*) pada variabel tepat sasaran memperoleh hasil 116 pada bobot kinerja, 138 pada bobot kepentingan, dan 84 pada tingkat kesesuaian dan memiliki keterangan sangat sesuai serta berada pada kuadran II(Pertahankan Prestasi) pada perhitungan menggunakan diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*).hanya saja terdapat ketidaksesuaian produk BPNT yang dapat dilihat dari kualitas beras itu sendiri karena masih belum layak untuk dikonsumsi bukan berarti tidak dapat dikonsumsi. Hal tersebut tidak sesuai dengan salah satu tujuan

⁵⁷ Hasimi, “Analisis Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam.”

diadakannya program BPNT yaitu untuk mengurangi beban pengeluaran Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan. Sedangkan variabel kualitas beras memiliki pengaruh tidak signifikan yang dipaparkan dengan perhitungan CSI (*Costumer Satisfaction Index*) pada variabel kualitas beras memperoleh hasil 56 pada bobot kinerja, 140 pada bobot kepentingan, dan 40 pada tingkat kesesuaian dan memiliki keterangan kurang sesuai dan berada pada kuadran III(Prioritas Rendah) pada perhitungan menggunakan diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*).⁵⁸

Tepat sasaran dalam program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) yang diperuntukan kepada rumah tangga miskin. Secara aturan penerima bantuan BPNT merupakan penerima yang diambil dari data BDT (*Basic Data Terpadu*) Kementerian Sosial RI yang artinya bahwa secara regulasi mereka termasuk keluarga miskin.⁵⁹

Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori tersebut maka dapat diambil kesimpulan sementara sebagai berikut :

H₁ : Diduga tepat sasaran pendistribusian BPNT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan.

2. Pengaruh Tepat Kualitas dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Enceng Lip Syaripudin dkk yang berjudul “Pengaruh Program BPNT Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Desa Sindangsari Kecamatan Cigedug Kabupaten Garuta” dengan hasil yang menjelaskan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki

⁵⁸ Annisa Nevy Prihartini, R Hanung Ismono, and Zainal Abidin, “Analisis Efisiensi Distribusi Dan Tingkat Ketepatan Pendistribusian Program Rastra Dan BPNT Pada Rumah Tangga Penerima Manfaat Di Kelurahan Yukum Jaya, Kabupaten Lampung Tengah,” *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis* 9, no. 2 (2021): hlm 204.

⁵⁹ Buku *Pedoman umum program sembako 2020*

pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung = 0,575 pada sig 0,568, Berdasarkan hasil pengujian t juga menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat, diduga karena produk beras kurang memuaskan. Produk beras sering mengalami kerusakan membuat hasil beras yang dikonsumsi tidak baik. Sedangkan variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Diduga karena kualitas layanan yang diberikan baik, membuat hati Masyarakat menjadi senang karena adanya pelayanan memuaskan untuk kunjungan service yang bisa ditentukan sendiri sesuai dengan permintaan Masyarakat.⁶⁰

Ketepatan Kualitas dan jumlah dalam pembagian BPNT merupakan faktor yang perlu diperhatikan sebab pengembangan jenis bahan pangan yang didapatkan dari program ini akan mampu meningkatkan nutrisi/gizi masyarakat, terutama anak-anak sejak dini sehingga akan memiliki pengaruh terhadap penurunan *stunting*.⁶¹

Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori tersebut maka dapat diambil kesimpulan sementara sebagai berikut :

H_2 : Diduga tepat kualitas pendistribusian BPNT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan.

3. Pengaruh Tepat Waktu dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Benny Rachman dkk yang berjudul “Efektivitas dan Perspektif Pelaksanaan Program Beras Sejahtera (Rastra) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT)” dengan hasil yang menjelaskan bahwa variabel Ketepatan Waktu mempunyai pengaruh tidak

⁶⁰ Enceng Iip Syaripudin, Wildan Fikarudin, and Ridwan Munir, “Pengaruh Program BPNT Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Desa Sindangsari Kecamatan Cigedug,” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)* 1, no. 1 (2022): hlm 11.

⁶¹ Buku *Pedoman umum program sembako 2020* hlm 4

signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebab penyaluran bantuan/subsidi yang dilakukan baik dalam program BPNT maupun Rastra sama-sama mengalami keterlambatan (rapel), sehingga dari segi ketetapan waktu kedua program tersebut masih perlu disempurnakan hal ini sejalan dengan temuan di lokasi kajian, respon KPM terhadap perolehan Program BPNT terungkap sekitar 10% yang menyatakan kurang puas karena alasan seperti waktu pencairan yang terlambat dan 90% responden menyatakan puas terhadap variabel penyaluran program BPNT atas paket kebutuhan beras dan gula yang diterimanya yang berarti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.⁶²

Tepat waktu adalah pembagian komoditas bahan pangan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh pihak Kementerian Sosial dan berkoordinasi dengan bank penyalur Berdasarkan dengan pelaksanaan suatu program pelaksanaan dengan target waktu yang ditentukan dan direncanakan akan sesuai atau tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.⁶³

H₃ : Diduga tepat waktu pendistribusian BPNT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan

4. Pengaruh Tepat Sasaran Tepat Kualitas dan Tepat Waktu Secara Bersama-sama Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pendistribusian BPNT

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rinda Mayang Sari dkk yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Terhadap

⁶² Benny Rachman, Adang Agustian, and Badan Ketahanan Pangan, “Efektivitas Dan Perspektif Pelaksanaan Program Beras Sejahtera (Rastra) Dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT)” (2018) hlm.13.

⁶³ Karmila, “Efektivitas Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa”(Universitas Muhammadiyah Makassar 2022).

Upaya Penanggulangan Masyarakat Prasejahtera di Desa Salem” dengan hasil yang menjelaskan bahwa secara simulatan dari semua indikator termasuk indikator tepat sasaran, tepat kualitas, dan tepat waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penyaluran BPNT di Desa Salem dalam upaya penanggulangan masyarakat prasejahtera yang ditunjukkan nilai $F_{hitung} = 8,958 > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $= 0,000 < 0,05$.⁶⁴

Tepat sasaran adalah program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) hanya diberikan kepada rumah tangga miskin. Secara aturan penerima bantuan BPNT merupakan penerima yang diambil dari data BDT (Basic Data Terpadu) Kementerian Sosial RI yang artinya bahwa secara regulasi mereka termasuk keluarga miskin. Tepat kuliatas dan jumlah adalah beras dan telur untuk setiap Kepala Keluarga (KK) dalam perbulan. Menerima program BPNT berupa beras 10 Kg (Beras Medium) dan telur 10 Butir telur ayam. Sedangkan kualitas adalah kualitas beras dadikonsumsi. Komoditas BPNT berupa beras dan telur yang didapat KPM haruslah tepat secara kualitas. Tepat waktu adalah pembagian beras dan telur dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh pihak Kementerian Sosial dan berkoordinasi dengan bank penyalur.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori tersebut maka dapat diambil kesimpulan sementara sebagai berikut :

H_4 : Diduga tepat sasaran, tepat kualitas, tepat waktu dalam pendistribusian BPNT berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Negeri Ujanmas Kabupaten Way Kanan.

⁶⁴ Rinda Mayang Sari, Arief Mulyawan Thoriq, and Adriansyah Adriansyah, “Pengaruh Efektivitas Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Terhadap Upaya Penanggulangan Masyarakat Prasejahtera Di Desa Salem,” *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 6, no. 1 (2022): 70–76.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anang, Firmansyah. “Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran).” *Deepublish, Sleman* (2018).
- Aziz, Abdul. *Konsepsi Etika Bisnis Dalam Al-Qur’an*. University Library Of Munich, Germany, 2018.
- Dailiati, Surya. *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Jakad Media Publishing, 2018.
- Huzain, Hasriany, And Muhammad Mufthih Tsani. “Teori Kepuasan Konsumen” (2021).
- Idri, Hadis. *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*. Kencana, 2019.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press, 2019.
- Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. “Marketing Management (15th Global Ed.)” *England: Pearson* (2016): 803–829.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, Swee Hoon Ang, Chin Tiong Tan, And Siew Meng Leong. *Marketing Management: An Asian Perspective*. Pearson London, 2018.
- Kuntoro, H. *Teori Dan Aplikasi Analisis Multivariat Lanjut*. Zifatama Jawa, 2021.
- Lupiyoadi, Rambat. “Manajemen Pemasaran Jasa” (2018).
- Munthe, Marabona. “Konsep Distribusi Dalam Islam.” *Syariah* 2, No. 1 (2017)
- Nazir, Moh. “Metode Penelitian.” *Jakarta: Ghalia Indonesia* (2017).
- Oliver, R L. “Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer. Boston: Irwin Mcgraw-Hill” (2020).
- Riyanto, Slamet, And Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish, 2020

Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Deepublish, 2018.

Sugiyono, Dr. “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D” (2018).

Sujarweni, V Wiratna. “Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi” (2017).

Supranto, Johannes. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.” *Jakarta: Rineka Cipta* 299 (2016).

Jurnal

Afnina, Afnina, And Yulia Hastuti. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9, No. 1 (2018): 21–30.

Anang, Firmansyah. “Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran).” *Deepublish, Sleman* (2018).

Aspar, Aspar, And Syakhrudin Dn. “Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Terhadap Keluarga Penerima Manfaat (Kpm) Di Kelurahan Bontoduri Kecamatan Tamalate Kota Makassar.” *Washiyah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Komunikasi* 1, No. 2 (2020).

Aziz, Abdul. *Konsepsi Etika Bisnis Dalam Al-Qur'an*. University Library Of Munich, Germany, 2018.

Dailiati, Surya. *Kebijakan Retribusi Kebersihan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Jakad Media Publishing, 2018.

Darajati, Darajati, Agus Rianto, And Subhan Subhan. “Efektivitas Program Sembako Dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Pasalakan.” *Sosfilkom: Jurnal Sosial, Filsafat Dan Komunikasi* 16, No. 01 (2022): 1–8.

Eko Yudianto, Yunus. “Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo” (2019).

Febrianti, Rr Diana. “Pemanfaatan Bantuan Pkh Bagi Masyarakat Penerima Bantuan Di Desa Sidorejo Kabupaten Sidoarjo.” *Paradigma* 10, No. 1 (2021).

- Ghofur, Ruslan Abdul. "Peran Instrumen Distribusi Ekonomi Islam Dalam Menciptakan Kesejahteraan Di Masyarakat." *Ikonomika: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, No. 1 (2016): 27–39.
- Gultom, Helvine, Paulus Kindangen, And George M V Kawung. "Analisis Pengaruh Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Dan Program Keluarga Harapan (Pkh) Terhadap Kemiskinan Di Kabupaten Minahasa Tenggara." *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah* 21, No. 1 (2021): 39–53.
- Hasimi, Diah Mukminatul. "Analisis Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Revenue: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 1, No. 01 (2020): 61–72.
- Hidayat, Yusup Rachmat. "Distribusi Beras Bulog Pasca Bansos Rastra Dan Bantuan Pangan Non Tunai." *Jurnal Logistik Indonesia* 2, No. 2 (2018): 1–14.
- Hilmi, Rahmat, And Anthonius Karsudjono. "Analisis Kepuasan Konsumen Pt. Kaltrabu Indah Banjarmasin." *Jurnal Mitra Manajemen* 4, No. 4 (2020): 523–537.
- Huzain, Hasriany, And Muhammad Mufthih Tsani. "Teori Kepuasan Konsumen" (2021).
- Idri, Hadis. *Hadis Ekonomi: Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*. Kencana, 2010.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press, 2019.
- Julianto, Pebi. "Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Di Kecamatan Sitingjau Laut Kabupaten Kerinci." *Qawwam: The Leader's Writing* 1, No. 1 (2020): 38–43.
- Kotler, Philip, And Kevin Lane Keller. "Marketing Management (15th Global Ed.)." *England: Pearson* (2016): 803–829.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, Swee Hoon Ang, Chin Tiong Tan, And Siew Meng Leong. *Marketing Management: An Asian Perspective*. Pearson London, 2018.
- Kuntoro, H. *Teori Dan Aplikasi Analisis Multivariat Lanjut*. Zifatama Jawara, 2021.

- Kurniawan, Andre Agus. “Efektivitas Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo.” Universitas 17 Agustus 1945, 2020.
- Lupiyoadi, Rambat. “Manajemen Pemasaran Jasa” (2018).
- Matondang, Zulaika, And Hamni Fadlilah Nasution. *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews Dan Spss*. Merdeka Kreasi Group, 2022.
- Maulana, Muhammad Izhar. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Tinjauannya Dalam Sudut Pandang Islam:(Studi Kasus Pada Konsumen Pizza Hut Di Rawa Lumbu Bekasi Barat).” Universitas Yarsi, 2018.
- Munthe, Marabona. “Konsep Distribusi Dalam Islam.” *Syariah* 2, No. 1 (2014).
- Nabila, Kuni, Pudjo Suharso, And Wiwin Hartanto. “Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Di Desa Paleran Kecamatan Umbulsari Kabupaten Jember.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 15, No. 2 (2021): 303–309.
- Nasution, Muhammad Irfan. “Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative.” *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen* 7, No. 3 (2017): 407–428.
- Nazir, Moh. “Metodepenelitian.” *Jakarta: Ghalia Indonesia* (1988).
- Nisa, Ahda Sulukin. “Analisis Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Guna Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Desa Merak Batin Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan).” Uin Raden Intan Lampung, 2019.
- Prihartini, Annisa Nevy, R Hanung Ismono, And Zainal Abidin. “Analisis Efisiensi Distribusi Dan Tingkat Ketepatan Pendistribusian Program Rastra Dan Bpnt Pada Rumah Tangga Penerima Manfaat Di Kelurahan Yukum Jaya, Kabupaten Lampung Tengah.” *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis* 9, No. 2 (2021): 199–205.

- Rachman, Benny, Adang Agustian, And Badan Ketahanan Pangan. “Efektivitas Dan Perspektif Pelaksanaan Program Beras Sejahtera (Rastra) Dan Bantuan Pangan Non-Tunai (Bpnt)” (2018).
- Riyanto, Slamet, And Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish, 2020.
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Deepublish, 2018.
- Sari, Rinda Mayang, Arief Mulyawan Thoriq, And Adriansyah Adriansyah. “Pengaruh Efektivitas Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Terhadap Upaya Penanggulangan Masyarakat Prasejahtera Di Desa Salem.” *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 6, No. 1 (2022): 70–76.
- Sugiyono, Dr. “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D” (2013).
- Sujarweni, V Wiratna. “Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi” (2015).
- Supranto, Johannes. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.” *Jakarta: Rineka Cipta* 299 (2006).
- Syafiq, Ahmad. “Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam.” *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam* 5, No. 1 (2019): 96–113.
- Syaripudin, Enceng Iip, Wildan Fikarudin, And Ridwan Munir. “Pengaruh Program Bpnt Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Desa Sindangsari Kecamatan Cigedug.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (Jhesy)* 1, No. 1 (2022): 8–19.