



JMPIS:
JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN
ILMU SOSIAL

E-ISSN: 2716-375x
P-ISSN: 2716-3758

<https://dinastirev.org/JMPIS> ✉ dinasti.info@gmail.com ☎ +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i2>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Efektivitas *Merchant Apps My Pertamina* dalam Pengawasan Pendistribusian LPG 3 Kg Agar Subsidi Tepat Sasaran di Jakarta Selatan (Studi Kasus Rantai Pasok)

Rhezvir Akdyaputra^{1*} Daman Sudarman²

¹Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia, rhezvirputra17@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta, Indonesia, damansudarman47@gmail.com

*Corresponding Author: rhezvirputra17@gmail.com

Abstract: *This research aims to evaluate the effectiveness of the Merchant Apps My Pertamina application in supervising the distribution of subsidized 3kg LPG in South Jakarta to ensure that subsidies reach their intended targets. The 3kg LPG subsidy program is designed to support low-income households and micro-businesses. However, challenges such as inefficient distribution, subsidy misuse, and mismatched quota allocations still persist. This study employs a case study method with a qualitative approach, using data collected through in-depth interviews with agents, retailers, and end consumers. The findings indicate that the application positively contributes to improving transparency and efficiency in 3kg LPG distribution. It facilitates real-time transaction recording, enhances stock monitoring, and improves consumer verification through integrated data systems. Nevertheless, issues such as unstable internet connections, inadequate user education, and limited distribution quotas hinder its effectiveness. To address these challenges, optimizing supply chain management through stricter supervision, application feature enhancements, and digital infrastructure improvements is essential. Overall, the application demonstrates great potential in ensuring more accurate distribution, supporting subsidy policy objectives, and improving the welfare of eligible beneficiaries.*

Keywords: *3Kg LPG, Subsidy, Digital Application, Supervisor Distribution, Supply Chain*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi Merchant Apps My Pertamina dalam mendukung pengawasan distribusi LPG 3kg bersubsidi di wilayah Jakarta Selatan agar subsidi dapat tersalurkan dengan tepat sasaran. Program subsidi LPG 3kg dirancang untuk membantu rumah tangga berpenghasilan rendah serta pelaku usaha mikro. Namun, pelaksanaan kebijakan ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti distribusi yang kurang optimal, penyalahgunaan subsidi, dan alokasi kuota yang tidak sesuai kebutuhan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan agen, pangkalan, dan konsumen akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini berkontribusi positif terhadap peningkatan transparansi dan efisiensi distribusi LPG 3kg. Aplikasi memungkinkan pencatatan transaksi secara real-time, mempermudah pengawasan stok, dan memperbaiki proses verifikasi

konsumen melalui integrasi data. Meski demikian, terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitasnya, seperti koneksi internet yang tidak stabil, minimnya edukasi pengguna, dan keterbatasan kuota distribusi. Untuk meningkatkan efektivitas distribusi, diperlukan penguatan pengawasan rantai pasok, pengembangan fitur aplikasi, serta peningkatan infrastruktur digital. Secara keseluruhan, aplikasi ini memiliki potensi besar dalam memastikan distribusi LPG 3kg lebih tepat sasaran, mendukung tujuan kebijakan subsidi, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang membutuhkan.

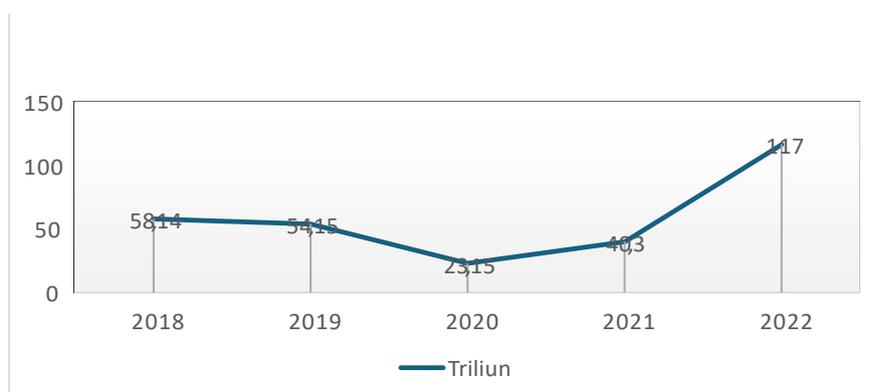
Kata Kunci: LPG 3Kg, Subsidi, Aplikasi Digital, Pengawasan Distribusi, Rantai Pasok

PENDAHULUAN

Gas bumi sebagai salah satu sumber daya strategis yang tidak terbarukan memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian nasional serta kesejahteraan masyarakat (Putroe et al., 2017). Di Indonesia, LPG (*Liquefied Petroleum Gas*) 3 kg merupakan salah satu bentuk energi bersubsidi yang menjadi pilihan utama bagi masyarakat rumah tangga karena lebih murah dan efisien dibandingkan bahan bakar lainnya seperti minyak tanah dan kayu bakar (Ramadhan et al., 2020). Melalui program konversi yang dimulai pada 2007, pemerintah berupaya menggantikan minyak tanah dengan LPG 3 kg untuk meningkatkan efisiensi energi di tingkat rumah tangga dan usaha mikro (Helvira et al., 2023)

Penggunaan LPG 3 kg di Jakarta Selatan terus meningkat seiring bertambahnya populasi dan kesadaran masyarakat akan efisiensi energi. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pada tahun 2023, 96,81% rumah tangga di Jakarta telah menggunakan LPG 3 kg sebagai sumber energi utama (bps, 2023). Namun, peningkatan ini juga diikuti oleh tantangan dalam distribusi, termasuk penyalahgunaan subsidi oleh kelompok masyarakat yang tidak seharusnya, sehingga mengurangi efektivitas kebijakan subsidi untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah (Dewi et al., 2023).

Konsumsi LPG bersubsidi yang terus meningkat menciptakan beban besar pada anggaran pemerintah. Pada tahun 2022, alokasi subsidi untuk LPG 3 kg mencapai 7,8 juta ton dengan nilai anggaran sebesar Rp117 triliun (Liputan6.com, 2024). Besarnya alokasi subsidi ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menyediakan energi terjangkau bagi masyarakat miskin. Namun, distribusi yang kurang tepat sasaran memunculkan berbagai permasalahan, seperti kelangkaan LPG di beberapa wilayah, kesenjangan distribusi, dan potensi kerugian negara akibat subsidi yang tidak efektif.



Sumber: Transisienergi, 2021 dan Liputan6.com

Gambar 1. Dana Konsumsi Subsidi LPG 3 Kg (2018 – 2022)

PT Pertamina sebagai badan usaha yang bertanggung jawab atas distribusi LPG bersubsidi memperkenalkan *Merchant Apps MyPertamina* untuk mengatasi masalah tersebut. Aplikasi ini dirancang untuk mendigitalisasi sistem distribusi LPG 3 kg melalui pencatatan dan verifikasi data konsumen. Fitur utamanya meliputi pencatatan transaksi berbasis real-time, pengawasan stok di setiap agen, dan verifikasi pembeli menggunakan KTP. Dengan adanya aplikasi ini, pemerintah dan Pertamina dapat memantau distribusi subsidi secara lebih transparan dan mencegah penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak berhak (Ramadhan et al., 2020).

Penggunaan aplikasi MyPertamina diwajibkan bagi pengguna LPG bersubsidi berdasarkan Peraturan Presiden No. 104/2007 dan No. 38/2019. Dalam peraturan ini, LPG 3 kg hanya diperuntukkan bagi rumah tangga, usaha mikro, nelayan, dan petani dengan pendapatan rendah (Liputan6.com, 2024). Sistem verifikasi berbasis KTP dan data keluarga membantu memastikan bahwa distribusi subsidi dilakukan secara tepat sasaran. Hingga November 2023, lebih dari 27 juta pengguna LPG 3 kg telah terdaftar dalam sistem MyPertamina (Ilyas Istianur Praditya, 2024), mencerminkan upaya serius pemerintah dalam meningkatkan efisiensi distribusi subsidi energi.

Namun, efektivitas aplikasi ini masih perlu dievaluasi, terutama di Jakarta Selatan yang memiliki kompleksitas sosial dan ekonomi yang tinggi. Tingginya tingkat urbanisasi, variasi pendapatan, serta kepadatan penduduk menciptakan tantangan tambahan dalam memastikan distribusi LPG 3 kg mencapai kelompok yang benar-benar membutuhkan. Penelitian Farhan menunjukkan bahwa sekitar 40% pengguna LPG 3 kg adalah kelompok masyarakat menengah ke atas, sehingga menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam kebijakan distribusi (Lestari et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas *Merchant Apps MyPertamina* dalam mendukung pengawasan distribusi LPG 3 kg bersubsidi di Jakarta Selatan. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana aplikasi tersebut membantu mencegah penyalahgunaan subsidi, meningkatkan akurasi data konsumen, dan menciptakan distribusi yang lebih transparan. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna aplikasi, agen, dan pihak terkait lainnya dalam rantai pasokan LPG 3 kg bersubsidi.

Studi ini diharapkan memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan subsidi energi yang lebih inklusif dan efisien. Dengan menggunakan *Merchant Apps MyPertamina*, pemerintah dapat menciptakan sistem distribusi energi bersubsidi yang lebih terkontrol, mengurangi kesenjangan sosial, dan mendorong pembangunan yang berkelanjutan. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi untuk pengembangan teknologi pengawasan di sektor energi lainnya, sehingga subsidi energi dapat memberikan manfaat maksimal bagi kelompok masyarakat yang paling membutuhkan (Dewi et al., 2023).

Teori Manajemen Rantai pasok

Dalam kasus ini, teori rantai pasokan sangat relevan karena aplikasi My Pertamina bertanggung jawab untuk mengawasi distribusi barang, yaitu LPG 3 kg, dari pemasok ke pelanggan akhir. Menurut (Lambert & Cooper, 2000), manajemen rantai pasok yang efektif bergantung pada koordinasi antar anggota rantai pasok, transparansi informasi, serta efisiensi dalam setiap tahapan distribusi. Menurut (Chopra & Meindl, 2016), rantai pasok mencakup seluruh proses mulai dari produksi hingga distribusi barang ke konsumen. Penelitian ini akan melihat rantai pasokan LPG 3 kg dari segi efektivitas, efisiensi, dan ketepatan distribusi, serta bagaimana aplikasi My Pertamina memengaruhi setiap aspek untuk memastikan bahwa subsidi sampai ke kelompok sasaran.

Menurut (Pratiwi & Santosa, 2023), rantai pasok yang efektif harus memiliki fleksibilitas untuk beradaptasi dengan perubahan permintaan dan kondisi pasar. Mereka juga menekankan pentingnya integrasi informasi antar pihak dalam rantai pasok, Pentingnya

koordinasi antar pihak dalam rantai pasok, sehingga setiap entitas dapat bertindak berdasarkan data yang akurat dan real-time (Syamil et al., 2023). Hal ini relevan dalam distribusi LPG 3kg bersubsidi, di mana data pengguna harus dikelola secara akurat untuk memastikan penyaluran tepat sasaran.

(Chopra & Meindl, 2016) menyatakan bahwa teknologi informasi memainkan peran penting dalam manajemen rantai pasok, khususnya dalam hal pengelolaan inventaris, perencanaan produksi, dan pengelolaan hubungan dengan pemasok dan pelanggan. Rantai pasok juga mencakup pengelolaan risiko yang mungkin muncul dari ketidakpastian permintaan, pasokan, dan faktor eksternal lainnya yang dapat mengganggu aliran barang dan informasi dalam sistem rantai pasok (Martin, 2011).

Konsep Pengawasan Distribusi

Pengawasan distribusi LPG dapat memastikan subsidi tepat sasaran. Ini menjadi inti dari evaluasi aplikasi MyPertamina., tetapi juga melibatkan informasi dan layanan terkait yang mendukung pengiriman barang. Menurut (Chopra & Meindl, 2016), manajemen rantai pasok adalah serangkaian pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan pemasok, produsen, gudang, dan pengecer secara efisien sehingga produk diproduksi dan didistribusikan dalam jumlah yang tepat, lokasi yang tepat, dan waktu yang tepat untuk meminimalkan biaya dan memaksimalkan

Pengawasan pendistribusian LPG mencakup beberapa aspek, antara lain pengawasan harga, pengawasan kuota, dan pengawasan kualitas. Pengawasan harga bertujuan untuk mencegah terjadinya spekulasi harga yang dapat merugikan masyarakat. Pengawasan kuota memastikan bahwa alokasi LPG 3 kg sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak ada penyelewengan dalam distribusi. Sementara itu, pengawasan kualitas berfungsi untuk memastikan bahwa LPG yang didistribusikan memenuhi standar yang ditetapkan.

Pengawasan pendistribusian LPG juga melibatkan kolaborasi antara berbagai pihak. Hal ini penting agar informasi mengenai kebutuhan dan distribusi dapat disampaikan dengan baik, sehingga pengawasan dapat dilakukan secara menyeluruh. Keterlibatan masyarakat juga menjadi salah satu aspek penting dalam pengawasan, di mana masyarakat dapat berperan aktif dalam melaporkan adanya penyimpangan dalam pendistribusian LPG 3 kg.

Secara keseluruhan, pengawasan pendistribusian LPG 3 kg bukan hanya bertujuan untuk menjaga stabilitas harga dan ketersediaan gas, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan pengawasan yang baik, diharapkan distribusi LPG 3 kg dapat dilakukan secara merata dan tepat sasaran, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Subsidi Tepat Sasaran

Subsidi tepat sasaran adalah kebijakan ekonomi yang bertujuan untuk memberikan bantuan finansial kepada kelompok masyarakat yang paling membutuhkan, sehingga subsidi yang diberikan benar-benar sampai kepada sasaran yang tepat dan tidak disalahgunakan oleh kelompok yang seharusnya tidak berhak menerimanya. Konsep subsidi ini sangat penting dalam upaya pemerintah untuk menekan kesenjangan sosial dan memastikan bahwa program subsidi dapat memberikan dampak positif secara maksimal.

Subsidi tepat sasaran berarti subsidi harus didistribusikan dengan cara yang efisien dan efektif, sehingga mengurangi pemborosan dana publik serta meminimalisir penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak berhak. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan kelompok miskin dan rentan tanpa memberikan beban yang terlalu besar pada anggaran negara. Dalam kebijakan ini, data yang akurat mengenai kondisi ekonomi masyarakat sangat krusial untuk menentukan siapa yang berhak menerima subsidi.

Subsidi merupakan salah satu instrumen kebijakan pemerintah untuk mendukung kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat berpenghasilan rendah. Subsidi yang tepat sasaran dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kelompok yang paling membutuhkan. Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas penyaluran subsidi agar dapat tepat sasaran. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi subsidi tepat sasaran antara lain: Data dan Identifikasi Penerima, Salah satu faktor kunci dalam penyaluran subsidi tepat sasaran adalah akurasi data penerima subsidi. Mekanisme penyaluran subsidi juga mempengaruhi apakah subsidi tersebut sampai ke tangan yang tepat. Pengawasan yang efektif juga merupakan faktor krusial dalam menjamin subsidi tepat sasaran.

Peran Aplikasi MyPertamina

Aplikasi Merchant MyPertamina merupakan salah satu inovasi digital yang diperkenalkan oleh PT Pertamina (Persero) untuk mendukung distribusi dan penjualan LPG (Liquefied Petroleum Gas) subsidi 3kg secara lebih terintegrasi dan transparan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pendistribusian LPG bersubsidi ke masyarakat yang berhak, sesuai dengan peraturan pemerintah mengenai subsidi energi.

Dalam konteks distribusi LPG 3kg, aplikasi ini membantu para pengkalan atau merchant untuk mendata penjualan LPG secara lebih akurat, melakukan pelaporan stok, serta memastikan bahwa LPG subsidi ini tepat sasaran kepada masyarakat berpenghasilan rendah. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan pengecekan harga, melakukan transaksi non-tunai, hingga melacak pengiriman barang.

Setelah tahun 2023, MyPertamina terus melakukan inovasi agar aplikasi merchant semakin responsif terhadap kebutuhan pasar, khususnya dalam hal monitoring distribusi LPG bersubsidi. Dengan teknologi berbasis internet, aplikasi ini juga memungkinkan pemerintah untuk lebih mudah memantau distribusi subsidi agar lebih tepat sasaran serta menghindari penyalahgunaan.

Meskipun aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan, tantangan masih ada, terutama dalam edukasi penggunaan di kalangan pengecer kecil yang mungkin tidak terlalu akrab dengan teknologi digital. Oleh karena itu, Pertamina berkomitmen untuk memberikan pelatihan serta dukungan teknis yang memadai agar semua merchant dapat memanfaatkan aplikasi ini secara optimal.

Aplikasi MyPertamina LPG 3kg merupakan bagian dari upaya PT Pertamina untuk terus mendigitalisasi sistem distribusi energi di Indonesia, dan aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi berbagai masalah terkait dengan distribusi LPG bersubsidi di masa mendatang. Salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas distribusi subsidi LPG 3kg adalah melalui pengawasan distribusi. Dampak aplikasi terhadap peningkatan transparansi dan efektivitas distribusi subsidi LPG 3 kg.unaan aplikasi digital seperti. Aplikasi ini dirancang untuk memastikan distribusi LPG bersubsidi lebih tepat sasaran, khususnya di Jakarta Selatan, melalui pengawasan yang lebih ketat terhadap rantai pasokan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktif. Menurut (Sugiyono, 2011), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial yang kompleks dari sudut pandang orang-orang yang terlibat di dalamnya. Paradigma konstruktif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman persepsi dan pengalaman para pelaku distribusi LPG 3kg bersubsidi di lapangan, termasuk agen, pengecer, dan konsumen. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna dari pengalaman mereka dalam konteks kebijakan subsidi pemerintah.

Pendekatan studi kasus kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada konteks tertentu, yakni efektivitas aplikasi My Pertamina dalam mengawasi pendistribusian LPG 3kg agar subsidi tepat sasaran. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan investigasi mendalam terhadap fenomena spesifik dalam konteks terbatas, yang dalam hal ini mencakup wilayah dan proses distribusi LPG di Jakarta Selatan. (Mali, 2023) menyatakan bahwa studi kasus sangat cocok digunakan untuk mengeksplorasi "bagaimana" dan "mengapa" dari suatu fenomena, terutama ketika peneliti tidak memiliki kontrol penuh atas peristiwa yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menjabarkan hal – hal yang melatar belakangi penelitian, teori - teori yang mendukung penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, maka dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada bulan desember 2024 yang dilakukan oleh rantai pasok yaitu agen distribusi LPG 3kg, pangkalan LPG 3 KG, konsumen akhir LPG 3 kg di kota jakarta selatan. Terkait dengan Efektifitas *merchant apps my* pertamina dalam pengawasan pendistribusian LPG 3kg agar subsidi tepat sasaran.

Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya di analisis sehingga di peroleh suatu pemecahan masalah. Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui Penggunaan *merchant apps my* pertamina dalam pengawasan pendistribusian LPG 3 Kg Di rantai pasokan Jakarta Selatan dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi pemangku kepentingan. Pertama, menyusun daftar untuk pertanyaan wawancara berdasarkan fokus penelitian mengenai proses distribusi LPG 3 kg, hambatan dalam mendistribusikan LPG 3 kg, dan mekanisme pengawasan distribusi. Untuk informan kunci, Peneliti mewawancarai 1 agen distribusi LPG 3 kg, 3 pangkalan/ Pengecer LPG 3 kg dan 6 konsumen akhir (rumah tangga dan usaha mikro).

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi Partisipan dilapangan yang kemudian peneliti analisis. Analisis ini sendiri terfokus kepada Penggunaan *merchant apps my* pertamina dalam pengawasan pendistribusian LPG 3 kg dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi pemangku kepentingan, dikaitkan dengan unsur rumusan masalah. Tahap analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data. Agar penelitian ini lebih objektif dan data-data lebih akurat, peneliti mencari informan tambahan dengan cara melakukan wawancara mendalam, dimana wawancara tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara akurat dari sumber data terpercaya. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan pendukung yang masih ada kaitannya dengan fokus penelitian ini guna memperoleh data tambahan mengenai Penggunaan *merchant apps my* pertamina dalam pengawasan pendistribusian LPG 3 kg agar subsidi tepat sasaran. Untuk itu, agar wawancara ini lebih sistematis dan terarah, maka peneliti membagi kedalam tiga pembahasan. Yaitu :

Temuan utama dari AGEN LPG 3 KG

Pemahaman terhadap Aplikasi *Merchant Apps My* Pertamina, Agen LPG 3kg menunjukkan pemahaman yang baik terhadap fungsi dan manfaat aplikasi *Merchant Apps My* Pertamina dalam operasional sehari-hari. Aplikasi ini dianggap sebagai inovasi yang mendukung pengawasan distribusi LPG secara lebih efisien dan terstruktur. Agen menjelaskan bahwa aplikasi ini memiliki beberapa keunggulan utama:

1. Sebagai alat pengukuran yang real time

Aplikasi berfungsi sebagai alat digital yang memungkinkan pencatatan dan pengawasan distribusi secara langsung. Agen dapat memonitor transaksi penyaluran LPG dari distributor ke pangkalan atau pengecer dalam waktu nyata, sehingga semua data transparan dan terdokumentasi.

2. Pencatatan Stok dan Transaksi yang Terorganisir:

Pencatatan stok dilakukan secara digital melalui aplikasi. Hal ini menggantikan metode manual yang sering kali berisiko kehilangan data atau salah pencatatan. Dengan aplikasi, semua transaksi dari penerimaan stok hingga penyaluran kepada sub-agen atau pengecer dapat dilacak dengan jelas.

3. Peningkatan akurasi pelaporan

Aplikasi mempermudah pelaporan distribusi kepada distributor atau Pertamina. Laporan yang terintegrasi memastikan bahwa data yang dikirimkan tidak hanya cepat tetapi juga akurat. Hal ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan efisiensi dalam rantai distribusi.

4. Pengawasan untuk Pencegahan Penyalahgunaan Subsidi

Dengan pencatatan terpusat, aplikasi dapat membantu meminimalkan risiko penyalahgunaan subsidi oleh pihak-pihak yang tidak berhak, seperti pembelian dalam jumlah besar oleh pengecer yang tidak terdaftar.

Namun, agen juga menyebutkan bahwa aplikasi ini memerlukan pemahaman teknologi yang memadai dari penggunaannya. Edukasi lebih lanjut masih diperlukan, terutama bagi sub-agen atau pengecer yang belum terbiasa menggunakan sistem digital.

Proses Distribusi LPG 3kg dalam Alur distribusi LPG 3kg yang dikelola agen dimulai dari produsen yang memproduksi LPG di fasilitas pengolahan, yang kemudian disalurkan ke SPBE (Stasiun Pengisian Bulk Elpiji) untuk pengisian ulang tabung LPG. Dari SPBE, LPG disalurkan ke distributor resmi sebelum diterima oleh agen. Sebagai agen, tanggung jawab utama adalah memastikan pendistribusian dari distributor ke sub-agen atau pengecer berjalan lancar. Aplikasi digunakan dalam beberapa tahap penting berikut:

1. Pencatatan Penerimaan dan Pengeluaran Stok:

Setiap pengiriman LPG yang diterima dari distributor dicatat dalam aplikasi untuk memastikan kuantitas yang diterima sesuai dengan jumlah yang dipesan. Begitu pula pengeluaran stok ke sub-agen atau pengecer didokumentasikan secara digital.

2. Pemantauan Kuota dan Konsistensi Distribusi:

Aplikasi membantu agen untuk memastikan distribusi berjalan sesuai kuota yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini penting agar subsidi LPG benar-benar tepat sasaran kepada konsumen yang membutuhkan.

3. Penyelesaian Masalah Distribusi:

Jika terjadi masalah, seperti lonjakan permintaan mendadak, aplikasi memungkinkan agen untuk melaporkannya kepada distributor atau pihak Pertamina dengan cepat. Hal ini mempercepat respons dan penyelesaian masalah.

Namun, beberapa hambatan ditemukan dalam alur distribusi ini, terutama terkait keterbatasan kuota LPG 3kg di wilayah Jakarta Selatan yang memiliki permintaan tinggi.

Tantangan dalam Penggunaan Aplikasi, Agen mengidentifikasi beberapa tantangan teknis dan operasional dalam penggunaan aplikasi Merchant Apps My Pertamina:

1. Masalah Koneksi Internet:

Aplikasi sangat bergantung pada koneksi internet yang stabil. Di beberapa wilayah, jaringan internet sering kali tidak stabil, sehingga menyulitkan pencatatan atau sinkronisasi data.

2. Error pada Aplikasi:

Aplikasi terkadang mengalami gangguan teknis, seperti tidak dapat diakses ketika server sedang dalam pembaruan atau terjadi lonjakan pengguna. Hal ini menghambat proses pencatatan dan distribusi.

3. Kurangnya Pemahaman Teknologi:

Meskipun agen telah memahami aplikasi dengan baik, beberapa sub-agen atau pengecer masih menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Hal ini memerlukan pelatihan dan pendampingan agar semua pihak dalam rantai distribusi dapat menggunakan aplikasi secara optimal.

Hambatan dalam Pengawasan, Aplikasi Merchant Apps My Pertamina telah meningkatkan transparansi distribusi LPG 3kg bersubsidi, tetapi masih terdapat hambatan dalam implementasinya, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dan sumber daya:

1. Akses Internet yang Tidak Merata:

Di beberapa wilayah, terutama area pinggiran Jakarta Selatan, koneksi internet yang buruk menghambat kemampuan aplikasi untuk mencatat transaksi secara real-time. Hal ini memerlukan pengawasan tambahan secara manual di lapangan.

2. Keterbatasan Kuota LPG:

Distribusi LPG sering kali terkendala oleh ketidaksesuaian kuota dengan kebutuhan masyarakat. Aplikasi dapat mencatat permintaan yang lebih tinggi, tetapi tanpa pengawasan lapangan yang memadai, kebutuhan konsumen tidak selalu dapat terpenuhi.

3. Keterbatasan Inspeksi Fisik:

Meskipun aplikasi memungkinkan pencatatan digital yang terstruktur, pengawasan langsung di lapangan tetap diperlukan untuk memastikan data digital sesuai dengan kondisi sebenarnya. Beberapa kasus seperti penyelewengan stok oleh pengecer masih memerlukan investigasi manual.

Secara keseluruhan, aplikasi Merchant Apps My Pertamina telah membawa manfaat signifikan dalam pengawasan distribusi LPG 3kg, tetapi hambatan teknis dan keterbatasan infrastruktur masih menjadi tantangan utama yang perlu diatasi agar distribusi lebih efektif dan tepat sasaran. Rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas aplikasi termasuk pengembangan fitur baru, edukasi kepada pengguna, dan perluasan jaringan internet di wilayah yang mengalami keterbatasan konektivitas.

Temuan Utama dari Pangkalan

Pemahaman terhadap Kebijakan Subsidi Berdasarkan wawancara dengan pangkalan LPG 3kg di Jakarta Selatan, ditemukan bahwa mereka memahami dengan baik pentingnya kebijakan subsidi LPG 3kg bagi rumah tangga berpenghasilan rendah dan pelaku UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Subsidi ini dianggap sebagai salah satu bentuk dukungan

pemerintah untuk meringankan beban ekonomi kelompok masyarakat yang paling membutuhkan.

Untuk memastikan distribusi LPG bersubsidi tepat sasaran, pangkalan melakukan proses verifikasi konsumen. Verifikasi ini mencakup pemeriksaan identitas pelanggan, seperti KTP atau dokumen lain yang menunjukkan bahwa mereka termasuk dalam golongan yang berhak menerima subsidi. Pangkalan juga berusaha mematuhi aturan distribusi yang ditetapkan, seperti tidak melayani pembelian dalam jumlah besar oleh pihak yang tidak terdaftar atau yang menggunakan LPG untuk keperluan di luar kriteria subsidi.

Namun, proses verifikasi ini tidak selalu berjalan lancar, terutama karena beberapa konsumen tidak memiliki dokumen yang lengkap atau belum terdaftar dalam sistem digital aplikasi My Pertamina. Hal ini menjadi kendala yang sering kali dihadapi oleh pangkalan, terutama di wilayah dengan tingkat literasi digital yang rendah.

Tantangan dalam Penjualan, Dalam menjalankan tugasnya, pangkalan LPG 3kg menghadapi berbagai tantangan operasional yang memengaruhi kelancaran distribusi. Beberapa tantangan utama yang diidentifikasi meliputi:

1. Kesulitan Verifikasi Konsumen:

Meski kebijakan subsidi LPG 3kg telah memberikan panduan tentang kriteria penerima manfaat, proses verifikasi konsumen sering kali menjadi hambatan di lapangan. Banyak konsumen yang tidak memiliki dokumen lengkap, seperti KTP, atau tidak tercatat dalam sistem digital. Hal ini menyebabkan pangkalan harus memberikan penjelasan tambahan atau bahkan melakukan pengecualian untuk memenuhi kebutuhan konsumen di daerah tertentu.

2. Permintaan Melebihi Pasokan:

Lonjakan permintaan LPG 3kg sering kali terjadi, terutama pada momen tertentu seperti menjelang hari raya atau akhir pekan. Dalam situasi ini, pasokan yang tersedia di pangkalan tidak selalu mencukupi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pangkalan sering kali menerima keluhan dari pelanggan karena keterbatasan stok, meskipun mereka sudah berusaha mengelola distribusi secara merata.

3. Keterbatasan Kuota:

Pangkalan menyebutkan bahwa kuota LPG 3kg yang ditetapkan oleh agen atau distributor sering kali tidak mencukupi untuk melayani semua konsumen yang memenuhi syarat. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen, terutama jika mereka merasa tidak mendapatkan akses yang adil terhadap LPG bersubsidi.

Penggunaan Aplikasi Merchant Apps My Pertamina, Dalam wawancara, ditemukan bahwa aplikasi Merchant Apps My Pertamina digunakan oleh pangkalan untuk mendukung pencatatan dan pelaporan distribusi LPG 3kg. Namun, implementasi aplikasi ini tidak selalu berjalan mulus.

1. Kesulitan dalam Penggunaan Aplikasi:

Beberapa pangkalan, terutama yang tidak familiar dengan teknologi digital, merasa kesulitan untuk mengoperasikan aplikasi. Mereka memerlukan waktu lebih lama untuk memahami fitur-fitur aplikasi, seperti pencatatan stok, pelaporan transaksi, dan verifikasi data konsumen.

2. Masalah Koneksi Internet:

Koneksi internet yang tidak stabil menjadi kendala yang sering kali dihadapi oleh pangkalan dalam menggunakan aplikasi. Saat jaringan internet terganggu, proses pencatatan transaksi menjadi terhambat, sehingga pangkalan harus beralih sementara ke

metode manual untuk memastikan distribusi tetap berjalan. Hal ini mengurangi efisiensi sistem digitalisasi yang diharapkan.

3. Kurangnya Edukasi:

Selain masalah teknis, wawancara juga mengungkapkan bahwa beberapa pangkalan membutuhkan edukasi lebih lanjut tentang cara menggunakan aplikasi secara optimal. Mereka berharap ada pelatihan yang lebih intensif dari pihak distributor atau agen untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang aplikasi ini.

Rekomendasi untuk Perbaikan, Berdasarkan wawancara, pangkalan LPG 3kg memberikan sejumlah rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas sistem distribusi bersubsidi dan memperbaiki implementasi aplikasi Merchant Apps My Pertamina:

1. Edukasi Lebih Lanjut untuk Pengguna Aplikasi:

Pangkalan menyarankan agar distributor atau agen memberikan pelatihan intensif kepada sub-agen dan konsumen tentang penggunaan aplikasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem digitalisasi, sehingga proses distribusi dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

2. Peningkatan Fitur Aplikasi:

Penambahan fitur yang mendukung verifikasi konsumen secara otomatis, misalnya dengan memanfaatkan data dari sistem pemerintah atau integrasi dengan data kependudukan. Fitur notifikasi stok atau kuota yang real-time untuk membantu pangkalan mengelola distribusi dengan lebih baik.

3. Perbaikan Infrastruktur Internet:

Ketersediaan jaringan internet yang stabil menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung penggunaan aplikasi di lapangan. Pangkalan menyarankan adanya dukungan dari pemerintah atau pihak terkait untuk memperluas cakupan jaringan internet di wilayah yang memiliki konektivitas rendah.

4. Penyederhanaan Proses Verifikasi:

Untuk mengatasi hambatan dalam verifikasi konsumen, pangkalan mengusulkan sistem yang lebih sederhana dan mudah diakses oleh semua golongan masyarakat. Hal ini dapat mencakup penggunaan dokumen alternatif selain KTP, seperti kartu keluarga atau surat keterangan dari RT/RW setempat.

Secara keseluruhan, wawancara dengan pangkalan LPG 3kg mengungkapkan bahwa meskipun kebijakan subsidi dan aplikasi Merchant Apps My Pertamina memberikan manfaat besar dalam mendukung transparansi distribusi, masih ada tantangan teknis dan sosial yang perlu diatasi. Dengan edukasi, pengembangan fitur aplikasi, dan perbaikan infrastruktur, efektivitas distribusi LPG bersubsidi di Jakarta Selatan dapat ditingkatkan.

Temuan Utama Dari Konsumen Akhir

Dari transkrip enam wawancara konsumen akhir LPG 3kg, berikut analisis temuan berdasarkan pendekatan Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Bahasa yang digunakan dalam analisis ini dibuat lebih santai untuk mencerminkan pengalaman nyata para konsumen. **Reduksi Data.** Data dikategorikan berdasarkan empat tema utama yang muncul dari wawancara, yaitu:

1. Penggunaan LPG 3kg:
Semua informan menggunakan LPG 3kg untuk kebutuhan rumah tangga atau usaha kecil. Penggunaannya rata-rata 2–7 tabung per bulan, tergantung pada jumlah anggota keluarga atau skala usaha.
2. Kebijakan Subsidi LPG 3kg:
Sebagian besar informan tahu LPG 3kg adalah produk bersubsidi pemerintah. Banyak yang merasa bersyukur karena subsidi ini sangat membantu, tetapi ada yang mengeluhkan subsidi tidak tepat sasaran karena orang yang mampu atau usaha besar juga menggunakan LPG 3kg.
3. Ketersediaan dan Harga LPG 3kg:
Ketersediaan sering kali menjadi masalah, terutama di saat permintaan tinggi seperti bulan puasa atau hari raya. Harga di pengecer lebih mahal dari HET, membuat konsumen merasa terbebani, apalagi jika harus membeli dalam jumlah besar.
4. Masalah Lain dalam Penggunaan LPG 3kg:
Beberapa konsumen pernah mendapat tabung bocor atau isinya kurang. Antrean panjang dan stok habis juga menjadi keluhan yang sering muncul.

Penyajian Data

Tabel 1. Temuan Utama dari Konsumen Akhir LPG 3kg:

Tema	Temuan Utama
Penggunaan LPG	Dipakai untuk kebutuhan masak rumah tangga atau usaha kecil. Pemakaian rata-rata 2–7 tabung per bulan.
Kebijakan Subsidi	Subsidi membantu, tetapi sering tidak tepat sasaran. Banyak pengguna yang sebenarnya tidak berhak masih bisa membeli.
Ketersediaan LPG	Stok sering habis saat permintaan tinggi. Antrean panjang menjadi kendala, terutama di wilayah dengan pasokan terbatas.
Harga LPG	Di agen resmi masih sesuai HET, tetapi di pengecer lebih mahal. Fluktuasi harga sering membingungkan konsumen.
Masalah Teknis	Tabung bocor atau isinya kurang. Hal ini dianggap membahayakan dan merugikan konsumen.
Harapan Konsumen	Pemerintah harus meningkatkan pengawasan, memastikan stok cukup, dan menjaga harga tetap stabil di semua tingkat pasar.

Sumber : di olah peneliti

Penarikan Kesimpulan

1. Penggunaan LPG 3kg dan Perannya
Konsumen sangat bergantung pada LPG 3kg, baik untuk kebutuhan rumah tangga maupun usaha kecil. Subsidi yang diberikan pemerintah dianggap sangat membantu untuk meringankan beban ekonomi mereka. Penggunaan rata-rata bervariasi sesuai kebutuhan, dari 2 tabung untuk rumah tangga kecil hingga 7 tabung per bulan untuk usaha kecil.
2. Masalah Distribusi dan Ketersediaan
Kelangkaan stok menjadi masalah utama, terutama di momen-momen tertentu seperti hari raya. Banyak konsumen harus berkeliling mencari LPG atau antre panjang hanya untuk mendapatkan satu tabung. Hal ini menimbulkan keresahan karena LPG adalah kebutuhan pokok yang tidak bisa ditunda.

3. Harga yang Tidak Konsisten

Kenaikan harga di tingkat pengecer membuat konsumen merasa terbebani. Harga yang lebih mahal dari HET sering kali tidak terkontrol, terutama saat stok sedang langka. Ini menunjukkan perlunya pengawasan lebih ketat pada level pengecer.

4. Masalah Teknis pada Tabung LPG

Beberapa konsumen melaporkan mendapat tabung yang bocor atau isinya kurang. Masalah ini dianggap membahayakan dan memerlukan perhatian serius dari pihak terkait.

5. Ketidaktepatan Sasaran Subsidi

Sebagian konsumen melihat adanya ketidaktepatan dalam distribusi subsidi. Mereka merasa kesal melihat orang yang mampu atau usaha besar masih menggunakan LPG 3kg, padahal seharusnya mereka menggunakan LPG nonsubsidi.

6. Harapan untuk Perbaikan

Konsumen berharap pemerintah meningkatkan pengawasan distribusi, menambah pasokan saat permintaan meningkat, dan memastikan subsidi hanya diberikan kepada yang benar-benar berhak. Mereka juga menginginkan harga lebih stabil di semua tingkatan, dari agen hingga pengecer.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana aplikasi Merchant Apps My Pertamina efektif dalam mengawasi pendistribusian LPG 3kg bersubsidi agar subsidi dapat diberikan secara tepat sasaran di wilayah Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi ini terbukti memiliki dampak positif terhadap peningkatan transparansi dan efisiensi distribusi LPG 3kg. Aplikasi ini mempermudah proses pencatatan transaksi, memantau stok secara real-time, serta melakukan verifikasi konsumen dengan memanfaatkan data yang terintegrasi. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah untuk mengelola distribusi subsidi secara lebih sistematis sekaligus meminimalkan risiko penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berhak.

Meski demikian, meskipun aplikasi Merchant Apps My Pertamina telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperbaiki distribusi LPG bersubsidi, manajemen operasi rantai pasok masih memerlukan perbaikan. Langkah-langkah seperti optimalisasi pengelolaan kuota, pengawasan distribusi yang lebih ketat, dan integrasi data konsumen yang lebih baik akan memastikan subsidi benar-benar efektif dan tepat sasaran, sekaligus mendukung kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah di Jakarta Selatan.

REFERENSI

- bps. (2023). *rasio penggunaan gas rumah tangga, 2021-2023*.
Bps.<https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE1NyMy/rasio-penggunaan-gas-rumah-tangga.html>
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Supply Chain Management: Global Edition*. In *Supply Chain Management: Global Edition*.
- Dewi, S. R., Nurlaily, & Triana Dewi Seroja. (2023). Pengawasan Pendistribusian Gas LPG 3 Kg Bersubsidi Di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 10(1), 67–78.
<https://doi.org/10.31289/jiph.v10i1.8599>
- Helvira, R., Nurjannah, S., & Widiati, A. (2023). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan Subsidi Liquefied Petroleum Gas (LPG) 3 Kilogram Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8(1), 43–54.
<https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v8i1.1775>
- Ilyas Istianur Praditya. (2024). *HEADLINE: Beli LPG 3 Kg Wajib Pakai KTP Mulai 1 Januari*

- 2024, *Pengawasannya?* Liputan6.Com, Jakarta.
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. *Industrial Marketing Management*, 29(1), 65–83.
- Lestari, L. D., Rahmawati, M. D., & Hasna, M. (2023). Kebijakan Pemerintah Dalam Mengatasi Kelangkaan Gas LPG Subsidi di Indonesia. *Journal of Economics and Social Sciences (JESS)*, 2(2), 112–121. <https://doi.org/10.59525/jess.v2i2.310>
- Liputan6.com, J. (2024). *No Title*. Esdm.
- Mali, Y. C. G. (2023). A book review: Case study: Case study research and applications design and methods (6th ed.) by Yin. *Beyond Words*, 11(1), 61–64. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1563>
- Martin, C. (2011). Supply Chain - PepsiCo Supply Chain. In *MDPI stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations*. <https://pepsisupplychain.weebly.com/supply-chain.html>
- Pratiwi, P. M., & Santosa, W. (2023). ANTESEDEN DAN KONSEKUEN DARI KINERJA RANTAI PASOK TERPADU PADA LAYANAN RUMAH SAKIT SWASTA. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(2), 2795–2808.
- Putroe, J., No, P., Aceh, B., & Ali, D. (2017). *TINDAK PIDANA PENYIMPANAN GAS LPG 3 KG TANPA IZIN USAHA PENYIMPANAN (Suatu Penelitian di Wilayah Hukum Polresta Lhokseumawe) CRIME OF 3 KG LPG GAS STORAGE WITHOUT STORAGE BUSINESS LICENSE (A Study From Lhokseumawe City Police Jurisdiction) PENDAHULUAN*. 1(November), 28–38.
- Ramadhan, T., Liesmana, R., & Putera, R. E. (2020). Pengawasan Pendistribusian Gas LPG 3 Kg Bersubsidi di Kota Padang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 1(1). <https://doi.org/10.20527/jpp.v1i1.2482>
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*, 62, 70.
- Syamil, A., Subawa, S., Budaya, I., Munizu, M., Darmayanti, N. L., Fahmi, M. A., Wanda, S. S., Murwani, I. A., Utami, F. N., & Dulame, I. M. (2023). *Manajemen Rantai Pasok*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.