

Analysis Of Administrative Constraints In Marketing And Sales Of Subsidized Fertilizer At PT Pupuk Kujang

Analisis Kendala Administrasi Pemasaran Dan Penjualan Pupuk Bersubsidi Di PT Pupuk Kujang

Muthiara Dian Anggraeni Wibowo^a, Binarin Tirto Andika^b

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia^{a,b}

^a22311207@students.uui.ac.id, ^b24311202@uui.ac.id

Abstract

This study aims to identify constraints in the administrative process of subsidized fertilizer distribution at the retailer level within the distribution system of PT Pupuk Kujang. The results indicate that distribution effectiveness is influenced by three main factors: digital system constraints, human resource limitations, and administrative procedural complexity. Application disruptions, slow access, and system errors frequently hinder services, especially during system updates. From a human resource perspective, limited administrative understanding and insufficient training indicate that retailers are not fully prepared to face digitalization. In addition, dual recording procedures—manual and digital—increase workload and the risk of data errors. Discrepancies between system data and actual field conditions also create the potential for over-distribution that disadvantages retailers. Limited socialization and technical assistance further exacerbate difficulties in adapting to continuously changing systems (Cahyani et al., 2025; Busaini et al., 2024; Lestari et al., 2025; Majalah Gempur, 2025). Overall, the study emphasizes that system improvement, user capacity enhancement, data integration, and procedural simplification are strategic steps to improve the efficiency and accuracy of subsidized fertilizer distribution.

Keywords: *Subsidized Fertilizer Distribution, Digital System, Retailer Administration, Human Resource Capacity, Data Integration, Distribution Efficiency.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kendala dalam proses administrasi penyaluran pupuk bersubsidi di tingkat pengecer pada distribusi PT Pupuk Kujang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas distribusi dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kendala sistem digital, keterbatasan sumber daya manusia, dan kompleksitas prosedur administrasi. Gangguan aplikasi, akses lambat, serta kesalahan sistem sering menghambat pelayanan, terutama saat pembaruan sistem. Dari sisi SDM, kurangnya pemahaman administratif serta minimnya pelatihan menyebabkan pengecer belum siap menghadapi digitalisasi. Selain itu, prosedur pencatatan ganda manual dan digital meningkatkan beban kerja dan risiko kesalahan data. Ketidaksesuaian antara data sistem dan kondisi lapangan juga menimbulkan potensi kelebihan penyaluran yang merugikan pengecer. Minimnya sosialisasi dan pendampingan teknis turut memperparah kesulitan adaptasi terhadap sistem yang terus berubah (Cahyani et al., 2025; Busaini et al., 2024; Lestari et al., 2025; Majalah Gempur, 2025). Secara keseluruhan, penelitian menegaskan bahwa perbaikan sistem, peningkatan kapasitas pengguna, integrasi data, serta penyederhanaan prosedur merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan ketepatan distribusi pupuk bersubsidi.

Kata Kunci: Distribusi Pupuk Bersubsidi, Sistem Digital, Administrasi Pengecer, Kapasitas SDM, Integrasi Data, Efisiensi Distribusi.

1. Pendahuluan

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

hanya pemerintahan dibawah Soeharto, pemerintahan tahun 2025 juga menerapkan swasembada pangan yang sudah mulai digarap.

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

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

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

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

Selain berdampak pada proses administratif, hambatan tersebut juga berdampak langsung pada efektivitas strategi distribusi sebagai bagian dari bauran

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

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

Tabel 1. Data Penyaluran Pupuk Bersubsidi PT Pupuk Kujang Tahun 2020-2023

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

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

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

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

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

2. Metode

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan manusia untuk ditempatkan sebagai subjek utama dalam peristiwa sosial. Dalam proses nya penelitian kualitatif lebih tertuju pada interaksi atau hubungan didalamnya agar mampu memahami situasi, peristiwa, fenomena dan perilaku. Metode kualitatif bersifat deskriptif, tujuannya adalah menyajikan suatu gambaran yang rinci mengenai informasi yang telah diambil, sehingga memperlancar pemahaman dan pengambilan keputusan berdasarkan data

yang tersedia (Harahap, 2020). Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena permasalahan yang diteliti berkaitan dengan proses, kendala, serta interaksi antar pelaku yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, melainkan perlu dipahami secara mendalam berdasarkan pengalaman dan sudut pandang subjek penelitian.

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

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

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

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen dan arsip perusahaan. Data sekunder meliputi laporan penyaluran pupuk bersubsidi tahunan, data realisasi penjualan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan proses distribusi dan administrasi pupuk bersubsidi. Data ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil temuan dari data primer, sekaligus memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sistem administrasi pemasaran dan penjualan yang sedang berjalan di perusahaan. Dengan memadukan data primer dan data sekunder, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang lebih akurat dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan (Annasthasya et al., 2025).

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pengolahan dari hasil wawancara dengan pengecer pupuk bersubsidi serta data distribusi pupuk bersubsidi dari file excel internal PT Pupuk Kujang. Wawancara digunakan untuk menggali informasi tentang tantangan yang dihadapi di lapangan. Sementara itu, data Excel digunakan untuk meninjau realisasi distribusi berdasarkan wilayah, waktu, dan kesesuaiannya dengan alokasi yang telah ditetapkan. Kedua data tersebut memberikan gambaran menyeluruh mengenai kendala administrasi dalam proses pemasaran pupuk bersubsidi.

Analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif, di mana pemahaman dan kesimpulan tidak ditentukan sejak awal, melainkan dikembangkan berdasarkan data yang ditemukan di lapangan. Dengan demikian, hasil analisis bersifat kontekstual dan mampu menggambarkan fenomena secara mendalam sesuai dengan kondisi yang

sebenarnya. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan (Fadli, 2021).

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

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis Data

Pengkodean Data

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

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

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

Identifikasi Tema

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

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

Tema ketiga adalah kerumitan prosedur administrasi, terutama adanya kewajiban melakukan pencatatan ganda secara manual dan digital. Pengecer menilai bahwa proses tersebut memakan waktu dan menambah beban kerja. Temuan ini

menunjukkan bahwa sistem administrasi belum sepenuhnya berjalan secara efektif (Lestari & Wijayanto). Seperti yang disebutkan Ibu Uni, *“Sudah input di aplikasi, tapi masih harus bikin laporan manual lagi. Itu yang bikin ribet.”*

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

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

Tema keenam adalah ketidaksamaan data dan kebijakan penyaluran, seperti yang Bu Neng Atimah katakan bahwa *“Tanya ke petani, belum- belum ngambil katanya. Ternyata udah ngambil, jadi kelebihan salur.”* Menurut (antaranews.com, 2025b) penyaluran pupuk bersubsidi saat ini karena data petani (penerima pupuk) dan data di aplikasi sering tidak sesuai atau tidak terhubung dengan baik. Ketidaktepatan data seperti ini menyebabkan penyaluran pupuk subsidi tidak selalu tepat sasaran.

Analisis Tematik

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

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

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

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

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

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

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

Pembahasan Hasil Kontekstualisasi Temuan

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

menjelaskan aspek-aspek tertentu yang dapat mempengaruhi kemudahan penerimaan TI oleh pengguna (Jody Toha & Mulyati, 2022).

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

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

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

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

Hubungan dengan Literatur

Pada wawancara Ibu Uni dan Ibu Neng Atimah, terlihat bahwa aplikasi dianggap rumit, sering berubah di tengah musim, dan tidak mudah dipahami, sehingga persepsi kemudahan penggunaan rendah. Bahkan, pengecer harus melibatkan pihak lain seperti anak untuk mengoperasikan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital pupuk bersubsidi belum sepenuhnya diterima oleh pengguna karena tidak sesuai dengan kemampuan dan kondisi pengecer di lapangan.

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

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

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

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

Pada tema ketiga, temuan penelitian menunjukkan bahwa rumitnya prosedur administrasi, khususnya adanya pencatatan ganda secara manual dan digital, menyebabkan proses administrasi pemasaran pupuk bersubsidi tidak berjalan secara efisien. Hal ini ditunjukkan oleh pernyataan informan yang mengungkapkan adanya kesalahan input data meskipun pencatatan telah dilakukan, seperti yang disampaikan Ibu Neng: *"Misalnya orangnya ngambilnya 150, nulisnya juga 150. Kita nulisnya 150 kelebihan 01. Hal-hal yang sepele aja"*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

ketidaksinkronan antara pencatatan manual dan digital dapat menimbulkan koreksi ulang yang memperlama proses administrasi. Teori efisiensi proses administrasi menekankan pentingnya penyederhanaan alur kerja dan sistem integrasi untuk menghindari tumpang tindih pekerjaan serta pemborosan waktu dan sumber daya. Temuan ini sejalan dengan (Ragimun *et al.*, 2020) yang menyatakan bahwa prosedur administrasi yang kompleks dan tidak terintegrasi menjadi penyebab utama ketidakefisienan penyaluran pupuk bersubsidi, serta laporan (Ombudsman Republik Indonesia 2024) yang menyoroti dampak prosedur berlapis terhadap kinerja pelayanan publik.

Implikasi Praktis

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

4. Kesimpulan

Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penyaluran pupuk bersubsidi di tingkat pengecer dipengaruhi oleh kendala sistem digital, keterbatasan SDM, dan kompleksitas prosedur. Sistem aplikasi sering mengalami eror, lambat, atau tidak dapat diakses saat pembaruan sehingga menghambat pelayanan. Pemahaman administratif pengecer masih rendah dan pelatihan terbatas, menyebabkan ketergantungan pada pihak lain dalam penginputan data. Prosedur pencatatan ganda manual dan digital meningkatkan beban kerja serta risiko kesalahan. Selain itu, pembaruan sistem tanpa sosialisasi memicu kebingungan dan gangguan operasional.

Ditemukan pula ketidaksesuaian antara data aplikasi dan kondisi lapangan yang menyebabkan kelebihan distribusi dan kerugian pengecer, menandakan sistem belum terintegrasi optimal (Majalah Gempur, 2025). Secara keseluruhan, faktor teknis, prosedural, dan tenaga kerja menjadi kendala utama dalam distribusi pupuk bersubsidi pada sistem penyaluran PT Pupuk Kujang. Penelitian menegaskan bahwa perbaikan sistem, peningkatan kapasitas SDM, dan penyederhanaan prosedur merupakan kunci untuk meningkatkan efisiensi dan ketepatan distribusi kepada petani.

5. Daftar Pustaka

- Amanda, A., & Sasmita, S. (n.d.). *Implementasi E-Government Aplikasi Integrasi Pupuk Bersubsidi (Ipubers) Dalam Pengoptimalan Distribusi Pupuk Bersubsidi Di Kecamatan Lima Kaum*.
- Annasthasya, D., Alfindoria, I., Rahayu, S., & Khair, O. I. (2025). Metodologi Penelitian Kualitatif: Tinjauan Literatur Dalam Konteks Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Multidisipin*, 3(7), 423–429. <https://doi.org/10.60126/jim.v3i7.1070>
- antaranews.com. (2025b, November 26). *IPB: Perlu perbaikan data atasi persoalan distribusi pupuk subsidi*. Antara News. <https://www.antaranews.com/berita/5267557/ipb-perlu-perbaikan-data-atasi-persoalan-distribusi-pupuk-subsidi>
- Arodha, D. (2024). Optimizing Strategy of Subsidized Fertilizer Distribution to

- POKTAN (Farmer Groups). *Idarotuna : Journal of Administrative Science*, 5(2), 184–195. <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v5i2.111>
- Busaini, H., Yasin, M., Nasir, M., Sutanto, H., & Jufri, A. (2024a). *Pemberdayaan Usaha Kios Pengecer Pupuk Bersubsidi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Dalam Penjualan Dan Pendistribusian Pupuk Di Kecamatan Kayangan Kabupaten Lombok Utara*.
- Cindy Emilia & Imas Soemaryani. (2025, June 1). *Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Kasus Pada Asn Kantor Camat Jatisampurna*. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10551>
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1).
- Hadjri, M. I., Perizade, B., Wk, W. F., Santati, P., & Musdalifah, F. S. (2023). Kapabilitas Dinamik, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Kinerja Inovasi: Studi Empiris dalam Pengembangan Industri Halal di Sumatera Selatan Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(1), 91–103. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i1.11103>
- Harahap, Dr. N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (Vol. 1). Wal Ashri Publishing.
- Hasanah, L. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Pengaruh Terjadinya Impor Beras di Indonesia Setelah Swasembada Pangan*. 4(2).
- Ishtiaq, M. (2019). Book Review Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. *English Language Teaching*, 12(5), 40. <https://doi.org/10.5539/elt.v12n5p40>
- Jody Toha, C., & Mulyati, M. (2022). ANALISIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA APLIKASI GREATDAY. *Klik - Jurnal Ilmu Komputer*, 3(2), 82–89. <https://doi.org/10.56869/klik.v3i2.381>
- Joni Dwi Pribadi, Permanasari, K. I., Utaminingsih, A., Hadi, M., & Fadilah, Z. N. (2023). Pengaruh Digitalisasi, Keamanan Dokumen dan Efisiensi Kerja terhadap Kinerja Tata Kelola Dokumen. *JURNAL Riset MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)*, 1(4), 389–402. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i4.859>
- Karen Yunika Dwiantono. (2022). KAJIAN PENGARUH PERUBAHAN USER INTERFACE (UI) TERHADAP USER EXPERIENCE (UX) PADA APLIKASI DIGITAL STUDI KASUS PADA PERUBAHAN INTERFACE APLIKASI GOJEK VERSI 4.0 KE ATAS. *Wimba : Jurnal Komunikasi Visual*, 12(2). <https://doi.org/10.5614/jkvw.2022.12.2.4>
- Kurniawan, H. M., Widarti, S., & Aini, F. (2023). Sosialisasi Aplikasi E-RDKK Pupuk Bersubsidi Pada Kelompok Tani Di WKPP Desa Kuala Dua Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Bhakti Masyarakat FPST*, 1(1), Article 1. <https://jurnal.upb.ac.id/index.php/bhaktimasfpst/article/view/398>
- Lestari, A., Prihatini, L., & Ardiansyah, A. (2025). *Persepsi Pengecer dan Petani Terhadap Aplikasi I-Pubers sebagai Media Komunikasi Penjualan Pupuk Urea dan Phonska (Studi Kasus Wilayah Kecamatan Makarti Jaya)*.
- M Taufan Rengganis. (2025, September 25). *Kementan Akui Basis Data Lemah, Sebabkan Penyaluran Pupuk Subsidi Terganggu* | *tempo.co*. Tempo. <https://www.tempo.co/ekonomi/kementan-akui-basis-data-lemah-sebabkan-penyaluran-pupuk-subsidi-terganggu-2073349>
- Majalah Gempur. (2025, December). *Ketidakselarasan Data Penyaluran Pupuk Bersubsidi di Jember dan Realita, DPRD Endus Penyimpangan*. <https://www.majalah-gempur.com/2025/12/ketidakselarasan-data-penyaluran-pupuk.html>

- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- Nugroho, A. D., Siregar, A. P., Andannari, E., & Christie, I. (n.d.). *DISTRIBUSI PUPUK BERSUBSIDI DI KABUPATEN BANTUL PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*.
- Ombudsman, R. I. (2022, September 7). *Kendala Pupuk Subsidi: Pendataan dan Penyaluran*. <https://ombudsman.go.id:443/news/r/kendala-pupuk-subsidi-pendataan-dan-penyaluran>
- Pambudi, A. S., & Haryana, A. (2025). *Optimalisasi Tata Kelola Pupuk Bersubsidi: Strategi Pencegahan Maladministrasi Berbasis Analisis SWOT dan PESTEL*. 15(4).
- Pitoko, R. A. (2025, February 27). *Digitalisasi Pupuk Indonesia Masif, iPubers Jadi Andalan*. IDN Times. <https://www.idntimes.com/business/economy/digitalisasi-pupuk-indonesia-kian-masif-ipubers-jadi-andalan-00-brqf5-6654qy>
- Ragimun, Makmun, & Sigit Setiawan. (2020). STRATEGI PENYALURAN PUPUK BERSUBSIDI DI INDONESIA. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i1.369>
- Romli, M., Basuki, B. M., & Melfazen, O. (n.d.). *Rancang, Bangun Sistem Informasi Distribusi Pupuk Menggunakan Metode Prototype dan Agile*.
- Ruminta, D. (2021). Analisis Kinerja PT Pupuk Indonesia (Persero) Sebagai Holding Company Sektor Pupuk Di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–102. <https://doi.org/10.31294/jab.v1i2.838>
- Sembiring, R. G. (n.d.). *PERBEDAAN SIKAP PETANI MILENIAL TERHADAP KEBIJAKAN DIGITALISASI PROSES PENEBUSAN PUPUK BERSUBSIDI DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI PROVINSI RIAU*.
- Yeka Hendra Fatika. (2024). *Ombudsman RI Mendorong Kementerian Pertanian Memperbaiki Sistem Penyaluran Pupuk Bersubsidi*. <https://ombudsman.go.id:443/news/r/ombudsman-ri-mendorong-kementerian-pertanian-memperbaiki-sistem-penyaluran-pupuk-bersubsidi>