

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia melaksanakan Program Keluarga Harapan (PKH) untuk kelompok masyarakat miskin. Program ini merupakan program bantuan tunai bersyarat yang dimulai sejak tahun 2007. Tujuannya adalah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan, meningkatkan taraf pendidikan anak KPM (keluarga penerima manfaat) PKH, dan meningkatkan kondisi ekonomi KPM. Sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015–2019, pemerintah memperluas sasaran PKH dan secara bertahap menyalurkan bantuan secara non tunai. Target PKH bukan saja keluarga miskin yang mempunyai komponen kesehatan dan pendidikan, melainkan juga keluarga dengan komponen disabilitas berat dan lanjut usia. Jumlah peserta PKH juga meningkat dari sekitar 3,5 juta keluarga pada tahun 2007–2015 menjadi sekitar 6 juta keluarga pada tahun 2016.¹

Pada April 2016, Presiden Joko Widodo memberikan arahan kepada jajaran menterinya tentang pentingnya mewujudkan sistem finansial nasional yang inklusif, penyaluran semua bantuan sosial (bansos) dan subsidi secara nontunai dengan menggunakan sistem perbankan untuk memudahkan kontrol dan pemantauan, serta mengurangi penyimpangan dan perlunya mengintegrasikan penggunaan beragam kartu dalam menyalurkan dana bansos menjadi satu kartu. Terkait hal ini, kementerian sosial memberikan arahan kepada jajaran di lingkup Kemensos bahwa semua program penanganan kemiskinan perlu disinergikan agar *outcome* (keluaran)-nya memberikan dampak luas, efisien, dan efektif, perlu dilakukan pemberdayaan pendamping PKH dan masyarakat yang menjadi dampungannya, dan menjadikan mereka sebagai pelaku dalam sistem keuangan inklusif dan proses penanganan Kelompok Usaha Bersama (Kube) harus holistik,

¹ Hasil observasi di Dinas Sosial Kota Pekanbaru pada tanggal 30 Juli 2018.

mulai dari pembentukan, pengorganisasian, sampai pada pemasaran hasil usahanya.²

Atas dasar berbagai hal tersebut, mulai Juni 2016 Kemensos mengujicobakan bantuan sosial non tunai dengan menganut prinsip semua penerima bantuan akan memiliki rekening tabungan bank, semua bansos (tunai dan e-Voucher) akan masuk ke dalam rekening tersebut, pencairan bantuan dilakukan melalui agen atau *outlet* (toko), dan pencairan bantuan oleh KPM dilakukan dengan menggunakan teknologi digital. Secara operasional, penyaluran bansos secara nontunai diwujudkan dalam bentuk program elektronik warung gotong royong kelompok usaha bersama program keluarga harapan (e-Warung Kube-PKH, untuk selanjutnya dalam laporan ini disebut sebagai e-Warung).

Program e-Warung diresmikan oleh Kemensos Khofiffah Indar Parawangsa pada Januari tahun 2017. Program ini diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan.³ Program e-Warung merupakan hasil kerja sama Kemensos dengan bank pelaksana (BNI dan BRI), Badan Urusan Logistik (Bulog), dan Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS) untuk pendistribusian bansos PKH secara nontunai.

Untuk mengakses bantuan ini, KPM mendapatkan kartu keluarga sejahtera (KKS) sebagai sarana untuk mencairkan bantuan. Pola pendistribusian e-Warung demikian berbeda dengan bansos-bansos sebelumnya yang menggunakan Kantor PT. Pos Indonesia sebagai titik pencairan bansos secara tunai dengan menggunakan kupon. Secara konseptual, mekanisme pendistribusian bansos melalui e-Warung mempunyai kelebihan dibandingkan mekanisme sebelumnya. Pada tahun 2016, Kemensos merencanakan pembukaan 302 unit e-Warung. Per

² <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20170206170023-92-191639/jokowi-guyur-bantuan-pangan-ke-masyarakat-lewat-e-warung>, (diakses 29 Juli 2018)

³ *Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan*, Bab 1, Pasal .



29 November 2016, Kemensos telah berhasil meresmikan 108 unit e-Warung di 35 Kota atau Kabupaten. Pada tahun 2017, Kemensos berencana membuka 3.500 unit e-Warung yang tersebar di seluruh Indonesia.⁴

Di Pekanbaru, e-Warung mulai beroperasi sejak tanggal 23 Februari 2017 oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru yakni Chairani. Sasaran program ini adalah keluarga miskin penerima manfaat Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kota Pekanbaru yang mencakup di 12 Kecamatan Kota Pekanbaru, dan di data langsung oleh Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TP2K) melalui kordinator wilayah Program Keluarga Harapan (PKH) dan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). Hingga saat ini, sudah 24 e-Warung yang telah beroperasi di 12 Kecamatan dan 24 Kelurahan yang tersebar di Kota Pekanbaru.⁵

Dinas Sosial Kota Pekanbaru bekerja sama dengan bank penyalur yang ditentukan sebagai tempat penarikan atau pemberian bantuan sosial oleh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yaitu e-Warung. Bank penyalur yang bekerja sama disini adalah bank BNI yang membantu penyaluran dana kepada masyarakat agar lebih efektif. Rencana dijalankan e-Warung ini selaras dengan adanya program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah bantuan sosial pangan dalam bentuk non tunai dari pemerintah yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) setiap bulannya melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di pedagang bahan pangan atau e-Warung yang bekerjasama dengan bank penyalur.⁶

Pengguna e-Warung adalah masyarakat miskin yang di data oleh Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TP2K) melalui kordinator wilayah Program Keluarga Harapan (PKH) dan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). e-Warung melayani pelanggan khususnya pemilik bantuan elektronik voucher (e-Voucher) sebesar Rp.110.000 dari Kemensos dalam bentuk kartu ATM yang bekerja sama dengan bank penyalur untuk digunakan membeli sembako seperti

⁴ <https://www.liputan6.com/news/read/2859072/mensos-khofifah-lapor-jokowi-soal-peluncuran-e-warung-di-44-kota>, (diakses 29 Juli 2018)

⁵ <https://www.cakaplah.com/berita/baca/2017/09/25/e-warung-sudah-tersebar-di-12-kecamatan-di-pekanbaru-ini-manfaatnya>, (diakses 26 Maret 2018).

⁶ *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai*, Bab 1, Pasal 1.



beras, minyak, gula dan lain-lain sesuai kebutuhan masing-masing pengguna e-Warung.⁷

Bantuan usaha warung elektronik gotong royong kepada Kelompok Usaha Bersama (KUBE) fakir miskin dari Kementerian Sosial ini bertujuan agar KPM mempunyai usaha kelompok yang dijalankan secara bersama-sama. Usaha e-Warung KUBE ini terdiri dari 10 orang dan ditujukan untuk melayani pembelian dari KPM secara non tunai. Jadi e-Warung merupakan salah satu sarana usaha berkelanjutan untuk meningkatkan kesejahteraan atau perekonomian KPM anggota kelompok. Masing-masing kelompok usaha bersama jasa e-Warung merupakan bantuan sarana usaha dari Kementerian Sosial yang dibentuk berdasarkan SK kepala Dinas Sosial kota Pekanbaru.⁸

Salah satu e-Warung yang ada dikota Pekanbaru yang saat ini telah beroperasi yakni ada pada Kecamatan Tampan Kelurahan Bina Widya. e-Warung ini bernama e-Warung Ketitiran yang terletak di Jl.Garuda Sakti KM 3 RT 002 RW 009. e-Warung ini mulai beroperasi pada bulan September tahun 2017 dan disahkan langsung oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Anggota yang telah tergabung sebanyak 10 orang yang didata serta disahkan berdasarkan SK Kepala Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Awal mulanya aplikasi e-Warung ini diperkenalkan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru dengan menggunakan cara sosialisasi kepada anggota pengguna aplikasi e-Warung. Setiap bulannya Dinas Sosial Kota Pekanbaru juga akan melakukan pemantauan serta pemberian informasi terkait aplikasi e-Warung.

Dinas Sosial Pekanbaru perlu melakukan sosialisasi sebagai langkah pengenalan dan penjelasan mengenai aplikasi e-Warung kepada masyarakat pengguna e-Warung yang ada di Pekanbaru. Berdasarkan temuan fakta dari data yang diperoleh melalui salah satu media yakni masih banyak yang harus dilakukan pembenahan di lapangan, terutama menyangkut edukasi dan sosialisasi kepada KPM. Sebab, latar belakang ekonomi dan pendidikan KPM yang masih rendah, membuat para penerima bantuan ini belum sepenuhnya bisa menggunakan

⁷ *Ibid*, Bab 1, Pasal 3.

⁸ *Ibid*, Bab 2, Pasal 6.



kartu tersebut dengan baik. Setelah melakukan evaluasi memang ada plus minusnya, karena ada perbedaan sistem dari cash ke non tunai.⁹ Melihat fenomena tersebut, menjadi dasar bagi Dinas Sosial Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi sebagai solusinya.

Sosialisasi dapat membuat masyarakat cepat tanggap dan paham akan penjelasan yang dilakukan Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Sosialisasi yang dilakukan secara bertahap hingga masyarakat pengguna e-Warung menjadi mengerti penggunaan aplikasi e-Warung. Sosialisasi merupakan suatu proses pengenalan ataupun penyebaran informasi mengenai suatu rancangan kegiatan, perencanaan, gambaran yang ada dalam lingkup masyarakat dan dapat mempengaruhi pembentukan sikap, perilaku maupun memungkinkan individu untuk dapat menyesuaikan diri dengan norma yang berlaku.

Sosialisasi penggunaan aplikasi e-Warung adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru untuk melakukan proses pengenalan ataupun penyebaran informasi kepada pengguna selaku *stakeholder* mengenai aplikasi program e-Warung yang berasal dari suatu kebijakan berbentuk program yang memanfaatkan media sosialisasi sebagai perantaranya. Sosialisasi aplikasi e-Warung ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai program e-Warung baik itu dari tata penggunaan kartu e-*Voucher*, jumlah saldo yang diterima, persyaratan dan peraturan sebagai anggota e-Warung dan lain sebagainya. Diharapkan setelah dilakukannya sosialisasi ini akan menimbulkan pemahaman kepada pengguna terkait tata cara penggunaan aplikasi e-Warung dan membuat masyarakat pengguna tidak bingung lagi dalam penggunaannya.¹⁰

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **Sosialisasi Penggunaan Aplikasi e-Warung Sebagai Bantuan Pangan Non Tunai Pada Masyarakat Oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru (Studi Pada Kecamatan Tampan Pekanbaru).**

⁹ <http://www.halloriau.com/read-pekanbaru-96849-2017-09-26-ewarung-di-pekanbaru-sudah-aktif-dan-tersebar-12-kecamatan.html> , (diakses 26 Maret 2018).

¹⁰ Hasil wawancara *Pra-Riset* dengan Ibu Heryani selaku Seksi Pemberdayaan Sosial Keluarga Miskin Dinas Sosial Kota Pekanbaru pada tanggal 8 Maret 2018.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka digunakan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Sosialisasi

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat.¹¹

2. Aplikasi e-Warung

Aplikasi e-Warung adalah program yang dicanangkan pemerintah untuk memberikan subsidi kepada masyarakat yang kurang mampu agar kehidupannya bisa lebih mandiri dan sejahtera. Program ini diharapkan bisa menurunkan angka kemiskinan di Indonesia.¹²

3. Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah bantuan sosial pangan dalam bentuk non tunai dari pemerintah yang diberikan kepada keluarga penerima manfaat (KPM) setiap bulannya melalui mekanisme akun elektronik yang digunakan hanya untuk membeli bahan pangan di pedagang bahan pangan atau e-Warung yang bekerjasama dengan bank penyalur.¹³

C. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sosialisasi penggunaan aplikasi e-Warung sebagai bantuan pangan non tunai pada masyarakat oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru (Studi Pada Kecamatan Tampan Pekanbaru) ?

¹¹ Rumimpunu Marlanny dkk, "Strategi Humas Dalam Mensosialisasikan Program Listrik Pintar Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo di Ranotana", *Journal Ilmu Komunikasi Volume III. No.1.* (2014), 7.

¹²Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 20176 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha Melalui Elektronik Warung Gotong Royong Kelompok Usaha Bersama Program Keluarga Harapan, Bab 1, Pasal 1.

¹³Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai, Bab 1, Pasal 1.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sosialisasi penggunaan aplikasi e-Warung sebagai bantuan pangan non tunai pada masyarakat oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru (studi pada Kecamatan Tampan Pekanbaru).

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain:

1. Teoretis

- a. Hasil penelitian sebagai bahan untuk menggali tambahan pengetahuan penulis tentang masalah-masalah dan ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan bacaan atau sumbangan pemikiran untuk menambah pengetahuan, wawasan atau bahan pertimbangan dalam menghadapi masalah yang sama.

2. Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai dasar pengambilan keputusan dan evaluasi dalam Pemerintah Dinas Sosial Kota Pekanbaru
- b. Hasil penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.

E. Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang kajian teori yang mendukung penyusunan penelitian ini, kajian terdahulu serta kerangka pikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data dan informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data

BAB IV DESKRIPSI UMUM

Pada bab ini membahas tentang deskripsi umum tempat penelitian dalam hal ini adalah Dinas Sosial kota Pekanbaru.

BAB V HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahas gambaran umum penelitian dan pembahasan hasil dari penelitian.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian- penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.