

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkebunan kopi di Indonesia didominasi oleh jenis kopi ini hingga sekarang di lihat dari luas areal dan produksi kopi dari tahun 2015-2017 mengalami peningkatan. Pada tahun 2013 luas areal perkebunan kopi di Indonesia sebesar 916.053 ha dan produksinya mencapai 509.557. Pada tahun 2015 luas areal perkebunan kopi di Indonesia sebesar 330.373 ha dan produksinya mencapai 172.919. Luas areal perkebunan kopi Arabica untuk tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 330.536 ha sedangkan produksi kopi Arabica naik sebesar 172.919 dan pada tahun 2017 luas areal tersebut masih bertambah sebesar 330.498 ha dan hasil produksi sebesar 173.765 (Rusty, 2018).

Kabupaten Bondowoso merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki produk kopi spesialti yang dikenal dengan Kopi Arabika Java Ijen-Raung. Kopi Arabika Java Ijen-Raung yang tumbuh di Kabupaten Bondowoso didukung dengan kondisi iklim dan lingkungan yang cocok dengan syarat tumbuh kopi arabika. Lahan tanam kopi arabika di Kabupaten Bondowoso hampir seluruhnya milik pihak perhutani yang dikelola oleh petani untuk mengusahakan tanaman kopi, biasa dikenal dengan sebutan perkebunan rakyat. Perkebunan kopi arabika tersebar pada beberapa kecamatan di Kabupaten Bondowoso yang berada di lereng pegunungan Ijen-Raung, seperti Kecamatan Prajekan, Kecamatan Sumberwringin, Kecamatan Sumberwringin dan Kecamatan Wonosari. Berikut merupakan luas lahan, produksi dan produktivitas kopi arabika di Bondowoso tahun 2015-2017 (Perhutani, 2018).

Tabel 1.5 Produksi kopi pada beberapa kecamatan di Kabupaten Bondowoso tahun 2015-2017

Kecamatan	Jenis Kopi	Luas Areal	Produksi (Ton/ha)		
			2015	2016	2017
Prajekan	Arabika	493,85	145,92	226,30	164,22
	Robusta	71,80	25,75	39,94	28,98
Sumberwringin	Arabika	454,71	141,70	156,20	178,54
	Robusta	1781,76	492,81	635,78	955,06
Sukosari	Robusta	1290,96	248,10	623,55	707,16
Wonosari	Robusta	1124,24	323,38	407,94	515,06
Total		7059,65	1236,9258	2045,7096	2539,0134

Sumber: Perhutani, 2018

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa Kecamatan Sumberwringin menjadi wilayah yang memproduksi kopi jenis Robusta tertinggi di Kabupaten Bondowoso dengan tingkat produksi yang selalu meningkat setiap tahunnya. Kopi Arabika tertinggi dihasilkan oleh Kecamatan Prajekan walaupun tingkat produksinya fluktuatif. Produksi kopi di beberapa wilayah sentra produksi kopi yang berada di Kabupaten Bondowoso hampir sebagian besar tingkat produksinya fluktuatif. Salah satu sentra produksi kopi tertinggi di Kabupaten Bondowoso dilihat dari produksi kopi yaitu di Kecamatan Sumberwringin, walaupun untuk produksi kopi jenis arabika masih tergolong rendah dibandingkan dengan produksi kopi arabika di Kecamatan Prajekan.

Tabel 1.6 Produktivitas kopi pada beberapa kecamatan di Kabupaten Bondowoso tahun 2015-2017

Kecamatan	Jenis Kopi	Produktivitas (Ton/ha)		
		2015	2016	2017

Prajekan	Arabika	0,29	0,46	0,33
	Robusta	0,36	0,56	0,40
Sukosari	Arabika	0,31	0,34	0,39
	Robusta	0,28	0,36	0,54
Sumberwringin	Robusta	0,33	0,48	0,55
Wonosari	Robusta	0,29	0,36	0,46

Sumber: Perhutani, 2018

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat dilihat bahwa Kecamatan Sumberwringin menjadi wilayah yang produktivitasnya terus mengalami peningkatan setiap tahunnya pada jenis kopi robusta, sedangkan pada kopi jenis arabika mengalami produktivitas yang fluktuatif. Produktivitas kopi di beberapa wilayah sentra produksi kopi yang berada di Kabupaten Bondowoso hampir sebagian besar tingkat produktivitasnya fluktuatif. Salah satu daerah yang dapat dijadikan sebagai sentra produksi kopi di Kabupaten Bondowoso dilihat dari produksi dan produktivitas kopinya yaitu di Kecamatan Sumberwringin, walaupun untuk produksi kopi jenis arabika masih tergolong rendah dibandingkan dengan produksi kopi arabika di Kecamatan Prajekan.

Kecamatan Sumberwringin dapat dikembangkan sebagai salah satu sentra produksi kopi di Kabupaten Bondowoso, karena produksi kopi robusta di Kecamatan Sumberwringin merupakan produksi tertinggi dibanding kecamatan lainnya, serta produksi kopi jenis arabika juga tidak tergolong produksi yang sangat rendah. Peningkatan produksi kopi arabika di Kecamatan Sumberwringin sebagai upaya menjadikan wilayah tersebut sebagai sentra produksi kopi juga perlu diimbangi dengan tetap menjaga produksi kopi robusta yang sudah tergolong tinggi.

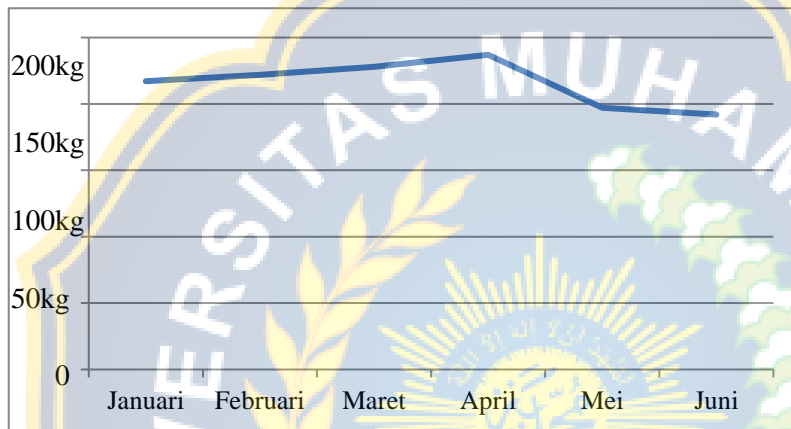
Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2008: 81) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dan untuk memenangkan persaingan antar pesaingnya. Tujuan perusahaan selain membuat konsumennya puas adalah dengan menciptakan loyalitas di hati para konsumennya. Untuk mencapai kepuasan konsumen, terdapat beberapa dimensi mengenai pengukuran kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, kualitas produk ini dapat memenuhi kebutuhan konsumen; harga, hal ini diperuntukkan bagi konsumen yang sensitif mengenai harga yang diberlakukan; kualitas pelayanan, hal ini dapat diterima dan dirasakan langsung oleh konsumen serta emotional factor, nilai emosi yang diberikan langsung dari suatu produk secara internal kepada konsumen. Seperti yang dikatakan oleh Irawan (2003:37) menyatakan bahwa emotional factor merupakan dimensi yang paling dirasakan pertama oleh konsumen saat purna pembelian produk dan mampu mempengaruhi dimensi lainnya.

Kualitas produk merupakan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan (Kotler dan Armstrong, 2008:272). Seorang penjual telah memberikan kualitas setelah memuaskan konsumen bila nilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapannya. Kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan kepuasan serta menjadikan konsumen yang loyal. Perusahaan harus memfokuskan kualitas produk dan membandingkan dengan produk yang ditawarkan oleh pesaing yang dicerminkan dengan harga yang lebih tinggi dari produk yang dihasilkan.

UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso adalah salah satu agroindustri yang berada di Kecamatan Sumber Wringin. Pemilik UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso memulai usahanya sebagai petani kopi pada tahun 1997 tetapi masih belum menjadi petani terbiasa. Pemilik UD tersebut mulai menjadi petani terbiasa dan resmi membentuk UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso tersebut pada tahun 2011. UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso didirikan oleh bapak Matt Husain sekaligus sebagai pemilik perusahaan. Agroindustri tersebut

menghasilkan olahan kopi yang berasal dari kebun kopi yang terletak di Desa Sumberwringin Kecamatan Sumberwringin Kabupaten Bondowoso. Awal didirikannya agroindustri tersebut didasari karena masih rendahnya nilai tukar petani kopi saat menjual kopi dalam bentuk buah segar tanpa mengalami proses pengolahan sehingga belum memiliki nilai tambah. Hal tersebut dirasakan sendiri oleh pemilik agroindustri tersebut yang sebelumnya juga hanya menjadi petani kopi rakyat biasa. Pemilik UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso berinisiatif mendirikan agroindustri tersebut untuk meningkatkan kesejahteraan petani kopi rakyat di Kecamatan Sumberwringin karena proses tata niaga buah kopi segar dirasa kurang menguntungkan dan belum memiliki nilai tambah. UD.Matt Coffee Ijen Bondowoso itu sendiri berdiri untuk menaungi beberapa petani kopi rakyat yang tergabung dalam satu kelompok tani. Berikut Data Penjualan kopi Arabika UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso bulan Januari hingga Juni 2019:

Gambar 1.1 Data Penjualan kopi Arabika UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso bulan Januari hingga Juni 2019



Sumber: UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa penjualan kopi Arabika UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso bulan Januari hingga Juni 2019 tergolong fluktuatif. Penyebab tingkat fluktuasi produksi kopi UD.Matt Coffee Ijen Bondowoso dikarena faktor minimnya jumlah tenaga kerja dan faktor cuaca yang tidak menentu. Keterbatasan jumlah tenaga kerja dalam usaha UD.Matt Coffee Ijen Bondowoso berdampak pada kurang maksimal dalam pemetikan biji kopi sehingga berimbas pada hasil olahan kopi ketakasi yang sedikit. Tingkat penjualan yang fluktuatif juga diakibatkan rendahnya produksi kopi arabika dibanding kopi robusta dikarenakan bahan baku yang dihasilkan dari kebun kopi milik UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso lebih rendah dibandingkan dengan jenis kopi arabika. Tingginya permintaan pasar terhadap produk kopi arabika yang dihasilkan oleh UD. Matt Coffee Ijen Bondowoso tidak diimbangi dengan produksi kopi arabika yang sudah memadai seperti kurangnya bahan baku produksi yang digunakan maupun keterbatasan jumlah tenaga kerja yang sehingga produksi kopi yang dihasilkan masih terbatas untuk memenuhi permintaan pasar.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas produk kopi arabika di UD.Matt Coffee Ijen Bondowoso perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas produk. Kualitas produk yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau pelayanan yang diterimanya, konsumen akan membandingkan produk dan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama (Tjiptono, 2012)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap kualitas produk kopi Arabika pada UD.Matt Coffee Ijen Bondowosoe Ijen Bondowoso?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk kopi Arabika pada UD.Matt Coffee Ijen Bondowosoe Ijen Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian bisa dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan atau acuan bagi pihak-pihak yang berkaitan:

1. **Bagi Tempat Penelitian**
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan bagi UD.Matt Coffee Ijen Bondowosoe Ijen Bondowoso untuk menetapkan kebijakan mengenai kualitas produk kopi arabika yang lebih optimal.
2. **Bagi Almamater**
Sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. **Bagi Pengembangan Ilmu pengetahuan**
Sebagai referensi kepustakaan dalam memberikan informasi dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kepuasan konsumen.

