

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pertanian memiliki kontribusi yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatera Barat tahun 2018, *Product Domestic Regional Bruto* (PDRB) tertinggi dihasilkan oleh sektor pertanian berdasarkan lapangan usaha dari tahun 2013-2017. Hal ini membuktikan bahwa sektor pertanian sangat berperan dalam pembangunan ekonomi di Sumatera Barat (Lampiran 1).

Pembangunan pertanian tidak lepas dari peran agroindustri yang berkembang sebagai industri pengolahan hasil produk pertanian. Perkembangan agroindustri saat ini banyak mengalami kemajuan dan perubahan yang ditandai dengan berkembangnya teknologi, pola pikir masyarakat dan gaya hidup yang dipengaruhi oleh modernisasi. Salah satu agroindustri yang sedang berkembang dan digemari saat ini yaitu industri pengolahan hasil produk pertanian tanaman perkebunan khususnya pada komoditas kopi. Kopi menjadi komoditas andalan ekspor dan sumber pendapatan devisa negara. Sekitar 60% dari jumlah produksi kopi nasional diekspor dan sisanya dikonsumsi serta disimpan oleh pedagang dan eksportir sebagai cadangan apabila terjadi gagal panen. Data tujuan ekspor kopi Indonesia selama tahun 2014-2018 (Lampiran 2).

Kopi merupakan komoditas pertanian yang memiliki peluang pasar yang baik karena bahan bakunya yang mudah diolah dan memiliki nilai jual tinggi jika dilakukan pengolahan. Data International Coffee Organization (ICO) menunjukkan bahwa konsumsi kopi Indonesia pada periode 2011-2016 mengalami tren kenaikan. Pada tahun 2000, konsumsi kopi Indonesia baru mencapai 1,68 juta bungkus (60 kg/bungkus), namun pada 2016 telah mencapai 4,6 juta bungkus (60 kg/bungkus), atau melonjak lebih dari 174%. Bahkan sejak 2011, konsumsi kopi selalu mengalami pertumbuhan hingga 2016 (Lampiran 3).

Selain itu dari sisi petani pun banyak yang disejahterakan mengingat kualitas dan pamor kopi Indonesia yang menempati posisi keempat teratas sebagai negara terbesar penghasil komoditas kopi dunia (Lampiran 4). Peluang untuk mengembangkan kopi sebagai penggerak perekonomian daerah pun sangat besar, khususnya bagi Sumatera Barat yang termasuk salah satu provinsi sentra produksi kopi robusta di Indonesia (Lampiran 5).

Perkembangan konsumsi kopi Indonesia yang terus meningkat memberikan peluang bagi para pengusaha untuk memulai bisnis pada industri kopi. Beragam peluang yang bisa dilakukan seperti memulai bisnis dengan membuka *coffee shop*, menjual kopi bubuk, menjual aksesoris kopi hingga bisnis agrowisata kopi. UMKM merupakan salah satu pihak yang memanfaatkan peluang tersebut. Banyaknya UMKM yang berfokus pada sektor industri pengolahan kopi memberikan peranan yang penting sebagai penyokong perekonomian.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berdasarkan UU RI Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini. Pada pasal 3 dijelaskan bahwa usaha mikro bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan ekonomi yang berkeadilan. Industri kecil merupakan sektor industri yang mampu bertahan dari guncangan ekonomi dan memiliki peranan strategis dalam meningkatkan pendapatan.

Kebiasaan minum kopi di Indonesia saat ini sudah menjadi hal yang banyak dilakukan oleh berbagai kalangan masyarakat. Hal ini membuat tradisi minum kopi menjadi meningkat dan menjadi bagian dari gaya hidup, sehingga kebiasaan minum kopi berkembang tidak hanya sebagai pemuas kebutuhan para pecinta kopi saja melainkan muncul sebagai gaya hidup tersendiri. Tentu saja dengan adanya tren minum kopi ini, banyak pihak yang terbantu terutama dari sisi bisnis dan industri.

Banyak pihak yang memulai usahanya menggunakan bahan baku kopi sebagai salah satu andalannya.

Banyaknya pilihan produk dan jasa untuk bisa menikmati kopi, mengharuskan UMKM industri pengolahan kopi memperhatikan banyak hal mulai dari kualitas produk, kebutuhan konsumen dan perkembangan usaha yang perlu dilakukan agar UMKM dapat bertahan dan berkembang mengikuti perubahan yang terjadi agar bisa menciptakan kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Untuk bersaing dengan produk lainnya, produsen harus memperhatikan bagaimana tanggapan konsumen terhadap produk yang dihasilkan dan untuk menciptakan kepuasan konsumen terhadap produk maka yang harus diperbaiki adalah kualitas dari produk itu sendiri.

Menjadi organisasi yang fokus pada konsumen adalah pilihan strategis bagi suatu usaha agar mampu bertahan di tengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan perubahan demi perubahan, persaingan tinggi dan semakin canggihnya kualitas hidup. Konsumen tentunya ingin mendapatkan produk untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan hidup mereka. Salah satu cara agar suatu usaha mampu bertahan adalah dengan menciptakan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas produk itu sendiri (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006: 168).

B. Rumusan Masalah

Industri pengolahan kopi bubuk di Kota Bukittinggi merupakan salah satu bentuk industri kecil yang sedang dikembangkan dengan basis potensi daerah. Menurut Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian, dan Tenaga Kerja (DPMPTSPPTK) Kota Bukittinggi, industri pengolahan kopi bubuk merupakan industri yang memiliki jumlah unit usaha terbanyak ketiga setelah industri border dan industri kerupuk sanjai (Lampiran 6). Jumlah unit usaha industri kopi di Kota Bukittinggi adalah 69 unit dan jumlah tenaga kerja yang diserap sebanyak 153 orang. Industri kopi bubuk tersebar di tiga kecamatan yaitu Kecamatan Guguk

Panjang sebanyak 55 unit, Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh sebanyak 6 unit dan Kecamatan Mandiangin Koto Selayan sebanyak 8 unit.

Kota Bukittinggi sebagai kota wisata mempunyai daya tarik bagi wisatawan, sehingga berbagai produk hasil olahan maupun hasil kerajinan masyarakat sering dijadikan sebagai oleh-oleh wisata dari Kota Bukittinggi. Ini merupakan peluang bagi industri yang ada di Kota Bukittinggi, termasuk bagi industri pengolahan kopi bubuk.

Daerah yang memiliki industri pengolahan kopi bubuk terbanyak di Kota Bukittinggi yaitu Kelurahan Bukik Apik Puhun, Kecamatan Guguk Panjang yaitu sebanyak 55 industri. Di kelurahan ini masyarakat dengan pemerintah daerah membentuk Kelompok Usaha Bersama (KUB) Kopi Rang Bukik Apik untuk meningkatkan perkembangan usaha dan kesejahteraan masyarakat. Jumlah industri yang tergabung dalam KUB Kopi Rang Bukik Apik sebanyak 22 industri, 7 industri memproduksi kopi original dan 15 industri memproduksi kopi campuran, kopi bubuk dipasarkan dengan merek usaha mereka masing-masing dengan menyertakan keterangan bahwa kopi tersebut merupakan Kopi Bubuk Rang Bukik Apik sebagai ciri khas (Lampiran 8). Daerah ini memiliki tradisi pengolahan kopi bubuk yang dilakukan secara tradisional dan telah secara turun-temurun dilakukan, sehingga pemerintah Kota Bukittinggi menobatkan daerah ini sebagai kampung wisata. Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik menghasilkan cita rasa yang khas karena diolah secara tradisional menggunakan alat belanga yang terbuat dari tanah liat sebagai wadah penyangraiannya. Kopi ini pernah begitu terkenal hingga dicari-cari wisatawan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari survei pendahuluan, dalam memproduksi Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik, masing-masing pelaku usaha menggunakan komposisi yang berbeda pada saat proses produksi. Hal ini terjadi karena pelaku usaha melihat kebutuhan dan selera setiap konsumen terhadap suatu produk berbeda dan pada umumnya berubah dari waktu ke waktu. Adanya perbedaan selera tersebut membuat para pelaku usaha Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik memiliki komposisi yang berbeda pula antar usahanya.

Adanya perbedaan komposisi tersebut, akan mempengaruhi citarasa dan aroma serta akan mempengaruhi kualitas produk yang akan berdampak pula pada kepuasan konsumen karena citarasa dan aroma merupakan bagian dari komponen yang terdapat dalam kualitas produk.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik Puhun di Kota Bukittinggi**” dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana profil usaha Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik di Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik di Kota Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

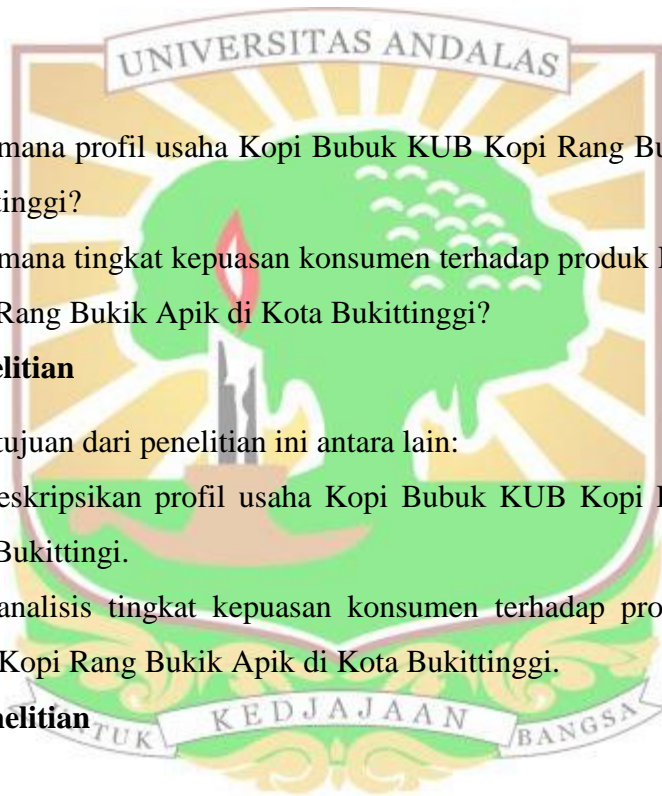
Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mendeskripsikan profil usaha Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik Kota Bukittinggi.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik di Kota Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan:

1. Bagi penulis, penelitian ini menjadi sebuah pembelajaran dalam menerapkan konsep dan teori yang telah dipelajari selama kegiatan perkuliahan.
2. Bagi produsen, sebagai masukan atau sebagai bahan evaluasi dalam perumusan strategi, kegiatan atau kebijakan yang memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan konsumen serta terhadap penjualan dan laba.



3. Bagi pemerintah, sebagai bahan pertimbangan atau acuan dalam mengembangkan industri kopi bubuk di Kota Bukittinggi.
4. Bagi pembaca, diharapkan dapat menjadi sumber literatur dan perbandingan dalam penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

