

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kopi merupakan salah satu hasil perkebunan yang paling banyak ditanam di Indonesia. Menurut Syakir (2010) dalam Yahya (2016) kopi menjadi salah satu hasil komoditi perkebunan dengan nilai ekonomi tinggi dan mempunyai peran penting sebagai sumber penghasil devisa negara. Kopi juga menjadi sumber pendapatan setidaknya satu setengah juta petani kopi di Indonesia karena cukup banyak masyarakat yang berprofesi sebagai petani kopi. Terdapat dua varietas jenis kopi yang dibudidayakan di Indonesia yaitu kopi Arabika dan Robusta. Kopi Robusta menjadi kopi yang banyak ditanam di Indonesia karena kopi ini tahan terhadap karat daun, membutuhkan kondisi pemeliharaan dan pertumbuhan yang mudah, dan hasil produksinya tinggi. Oleh sebab itu kopi ini tumbuh dengan cepat daripada kopi lainnya. Saat ini lebih dari 90% perkebunan kopi Indonesia adalah kopi Robusta (Faturrahman dkk, 2021).

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Perkebunan Kahyangan merupakan salah satu perusahaan yang membudidayakan kopi robusta di Kabupaten Jember. Hasil budidaya kopi robusta oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Perkebunan Kahyangan salah satunya dijual dalam bentuk kopi bubuk *sachet*. Pembelian kopi bubuk *sachet* di Perumda Kahyangan bisa di dapatkan melalui pembelian langsung atau pemesanan melalui admin outlet. Data produksi dan penjualan kopi bubuk *sachet* dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Data Produksi dan Penjualan Kopi Bubuk *Sachet*

Data Produksi dan Penjualan Kopi Bubuk <i>Sachet</i>		
Tahun	Produksi (kg)	Penjualan (kg)
2020	364,10	274,51
2021	84,91	137,62
2022	492,58	438,20

Sumber : Perusahaan Umum Daerah Perkebunan Kahyangan

Berdasarkan data produksi dan penjualan kopi bubuk kahyangan *sachet* dalam 3 tahun terakhir mengalami ketidakseimbangan antara produksi dan penjualan. Jumlah produksi melebihi jumlah penjualan, sehingga stok dalam gudang masih banyak. Upaya dalam menyeimbangkan jumlah produksi dan penjualan maka penjualan harus ditingkatkan. Sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan penjualan dapat dilakukan dengan cara membangun kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik mengadakan penelitian uji konsumen dengan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut apa saja yang harus diperbaiki guna meningkatkan penjualan produk kopi bubuk kahyangan *sachet* di Perumda Kahyangan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap bauran pemasaran yang telah ditetapkan dari Produk Kopi Bubuk Kahyangan *Sachet*?
2. Bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan seluruh atribut dari Produk Kopi Bubuk Kahyangan *Sachet* berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Produk Kopi Bubuk Kahyangan *Sachet*.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan kontribusi pengetahuan serta referensi untuk penelitian – penelitian selanjutnya mengenai analisa kepuasan konsumen dengan menggunakan metode analisis IPA dan bauran pemasaran 4P.

2. Dapat dijadikan masukan dan sebagai bahan evaluasi bagi pihak Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Perkebunan Kahyangan dalam melakukan strategi pemasaran yang lebih efektif dan tepat.