

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kopi merupakan salah satu hasil komoditi perkebunan yang memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi di antara tanaman perkebunan lainnya dan berperan penting sebagai sumber devisa negara. Jenis kopi yang banyak dibudidayakan yakni kopi *arabika* (*Coffea arabica*) dan *robusta* (*Coffea canephora*). Sementara itu, ada juga jenis *Coffea liberica* dan *Coffea congensis* yang merupakan perkembangan dari jenis *robusta*.

Menurut Raharjo (2012:177) Cara pengolahan buah kopi yang dilakukan sesuai standar akan menghasilkan kualitas fisik dan cita rasa biji kopi yang maksimal. Kualitas cita rasa kopi merupakan perpaduan antara kualitas bahan baku serta cara pengolahan buah kopi. Cita rasa kopi sangat bervariasi, dan banyak sekali jenis-jenis kopi di dunia. Setiap negara penghasil kopi memiliki banyak varian dengan karakteristik rasa yang berbeda-beda. Para pakar kopi sering melakukan cupping test dan kemudian mendefinisikan karakter dari masing-masing kopi tersebut. Menurut Muchtadi (2010) Terdapat tiga kategori yang dapat menjadi penentu kualitas produk kopi, yaitu : aroma (cita rasa), *acidity* (kadar keasaman) dan *body* (berat).

**Tabel 1.1 Konsumsi Kopi Indonesia**

No	Tahun	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kebutuhan Kopi (Kilogram)	Konsumsi Kopi (Kg/kapita/tahun)
1	2010	237,000,000	190,000,000	0.80
2	2011	241,000,000	210,000,000	0.87
3	2012	245,000,000	230,000,000	0.94
4	2013**	249,000,000	250,000,000	1.00
5	2014**	253,000,000	260,000,000	1.03
6	2015**	257,000,000	280,000,000	1.09
7	2016**	260,000,000	300,000,000	1.15

Keterangan :

\* Angka sementara

\*\* Estimasi

Sumber: Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia (data diolah)

Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Sehingga perusahaan yang menerapkan konsep pemasaran perlu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembeliannya dalam usaha-usaha pemasaran sebuah produk yang dilakukan.

Menurut Kotler & Armstrong (2007) kualitas produk yang merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat dan dalam jangka waktu yang panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain. Suatu perusahaan dalam mengeluarkan produk sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Keunggulan-keunggulan dari produk dapat diketahui oleh konsumen dan akan menimbulkan suatu kesadaran akan merek produk tersebut.

Dalam beberapa temuan yang didapat dari penelitian sebelumnya kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Bailia, et, al,2014 ;Haryanto, 2013 ; Lasander, C, 2013 ; Amanah, D, 2010 ; Rizan dan Andika, 2011 ; Saidani dan Arifin, 2012; Ni Made SintaWedarini, 2012 ; Suwarni dan Mayasari, 2011 ; Hidayat, 2009 ; Nugroho, E, 2011). Dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Amanah, D, 2010 ;Nugroho, E, 2011 ; Bailia, et, al, 2014 ; Rondon uwu, 2013 ;Lenzun, et, al, 2014 ; Lasander, 2013)

Hasil yang menunjukkan kualitas produk terbukti tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di dapat dari (Anggraeni.Et al, 2018). Dan harga terbukti tidak berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam membeli.(Labi, 2017).

Dengan minat masyarakat yang sangat tinggi terhadap kopi membuat bisnis sangat menjanjikan sehingga menimbulkan fenomena dimana banyaknya Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang tumbuh dan berkecimpung dibidang *Coffee Shop* salah satunya BASKABEAN *COFFEE AND ROSTERS* (BASKABEAN) yang bertempat di Jln. Binawarga 2, no.629, Rt.34, Rw.002, kelurahan dukuh, kecamatanilir timur 2 kota Palembang.

Baskabeansendiri membuat konsep kedai yang mengedukasi, dimana pelanggan bukan hanya sekedar menikmati secangkir kopi yang mereka sukai tetapi disini pelanggan juga diberikan pembelajaran bagaimana proses pengolahan kopi, mulai dari pemetikan biji kopi, hingga bagaimana cara membuat

berbagai olahan menu minuman yang berbahan dasar kopi, seperti *Espresso*, *Americano*, *Latte* dan masih banyak lagi.

Dengan dilakukannya survey awal, permasalahan yang muncul di Baskabean *Coffe And Rosters* meliputi kualitas produk kopi semendo (Berupa kuisioner dari 10 responden).

**Tabel 1.2 Survei awal kualitas kopi semendo**

No	Pernyataan	Opsi Jawaban	
		Iya	Tidak
1	Cita rasa kopi semendo sesuai dengan yang diharapkan	4	6
2	Penyajian varian menu dari kopi semendo menarik	5	5
3	Rasa kopi semendo yang seimbang antara pahit, manis, dan asam	4	6
4	Baskabean <i>Coffe And Rosters</i> memiliki berbagai macam menu dari kopi semendo	3	7
5	Kopi semendo baskabean memiliki profile yang sama dengan produk <i>coffee and roasters</i> lainnya	9	1

sumber : pengolahan data

Dari hasil tabel 1.2 survei di atas menunjukkan bahwa sebagian konsumen Baskabean *Coffee And Roasters* Palembang belum merasa puas atau biasa saja terhadap kualitas kopi semendo Baskabean *Coffee And Roasters* Palembang.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK KOPI SEMENDO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BASKABEAN COFFEE AND ROSTERS PALEMBANG.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian ilmiah. Perumusan masalah berguna untuk mengatasi permasalahan

dalam pelaksanaan penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana pengaruh kualitas produk kopi semendo terhadap kepuasan konsumen pada Baskabean *Coffee and rosters* Palembang. ?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang Lingkup dalam Penelitian ini adalah :

1. Penelitian hanya berkaitan dengan pengaruh Kualitas Produk Kopi Semendo Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Baskabean *Coffee And Rosters* Palembang.
2. Penelitian dilakukan di Baskabean *Coffee And Rosters* Palembang.

### **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh Kualitas Produk Kopi Semendo Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Baskabean *Coffee And Rosters* Palembang secara parsial.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan :

1. Bagi Penulis  
Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman berkaitan dengan manajemen pemasaran yang telah dipelajari di bangku perkuliahan.
2. Bagi Konsumen Pada Baskabean *Coffee And Rosters* Palembang

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan agar bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memecahkan suatu masalah di perusahaan tersebut.

### 3. Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas produk.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, sehingga pembahasan suatu permasalahan akan lebih teratur dan terarah apabila direncanakan dan disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami, maka sistematika penulisan ini akan dibagi dalam lima bab yang diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini merupakan bagian pendahuluan, disini penulis akan mengemukakan tentang permasalahan yang dihadapi perusahaan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan suatu pijakan atau landasan dalam membahas suatu permasalahan. Dalam bab ini penulis menggunakan teori-teori yang diambil dari literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

**BAB III        METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi data yang menyangkut tentang metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini.

**BAB IV        HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembahasan mengenai penelitian.

**BAB V        KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bagian kesimpulan dinyatakan secara singkat dan tepat dari hasil penelitian atau pembahasan yang dilakukan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**