

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia terkenal mempunyai beberapa jenis kopi, khusus seperti kopi luwak dan kopi mandailing. Adapun tiga jenis kopi di Indonesia yakni Arabika, Liberika dan Robusta. Jenis-jenis kopi tersebut mempunyai masing-masing identitas sendiri seperti cita rasa yang khas, bentuk hingga proses pengolahan budidaya kopi dikembangkan sudah hampir tiga abad. Budidaya kopi di Indonesia masuk ke pulau Jawa pada zaman Hindia Belanda pada tahun 1996. Komoditas kopi ialah komoditas unggul yang dikembangkan disektor perkebunan di Indonesia. Selain itu kopi sebagai sumber mata pencarian petani di Indonesia.

Di dunia, negara Indonesia merupakan Negara yang menduduki peringkat keenam dengan konsumsi kopi terbesar. Perkembangan zaman membuat kopi berkembang dengan pesat sampai menjadi salah satu minuman yang banyak diminati dan populer di dunia. Jumlah ekspor kopi di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 218,1 ribu ton, dimana mengalami kenaikan sebesar 6,58 persen dibanding ditahun 2019. Tingkat konsumsi kopi di dunia juga semakin meningkat termasuk di Indonesia.

Indonesia dikenal sebagai negara agraris dengan sebagian besar penduduknya bekerja pada bidang pertanian. Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki lahan pertanian yang luas, sumber daya alam yang beraneka ragam dan berlimpah. Di negara agraris pertanian mempunyai peranan yang sangat penting baik di sektor pemenuhan kebutuhan pokok, selain itu pertanian berperan besar dalam mendongkrak sektor sosial, sektor

perekonomian dan perdagangan.

Semakin bertambahnya jumlah penduduk maka kebutuhan pokok atau pangan akan semakin meningkat sehingga secara langsung berdampak pada meningkatnya perekonomian petani dan kesejahteraannya ikut terdongkrak, sehingga petan- petani di Indonesia bisa merasa hidup berkecukupan dan sejatera. Salah satu subsektor yang dominan di Indonesia adalah subsektor perkebunan. Di dunia, negara Indonesia merupakan Negara yang menduduki peringkat keenam dengan konsumsi kopi terbesar. Perkembangan zaman membuat kopi berkembang dengan pesat sampai menjadi salah satu minuman yang banyak diminati dan populer di dunia. Jumlah ekspor kopi di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 218,1 ribu ton, dimana mengalami kenaikan sebesar 6,58 persen dibanding ditahun 2019. Tingkat konsumsi kopi di dunia juga semakin meningkat termasuk di Indonesia.

Dalam menjalankan suatu bisnis para pelaku usaha harus selalu mengamati serta memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran. Konsumen dalam mengunjungi suatu coffee tidak hanya mencari produk saja berupa makanan dan minuman akan tetapi mereka juga akan melihat seperti apa kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen, ketika perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau bahkan melebihi harapan mereka maka hal tersebut mampu memberikan rasa nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen.

Kopi mempunyai banyak manfaat seperti bisa mengurangi resiko penyakit diabetes, kanker, batu empedu dan berbagai penyakit jantung. Kopi sendiri banyak dihasilkan dari beberapa Provinsi di Indonesia, salah satunya Provinsi penghasil kopi di Indonesia ialah Provinsi Jambi. Kopi merupakan tanaman yang berhasil tumbuh di beberapa kabupaten di wilayah Provinsi Jambi seperti Kabupaten Tanjung Jabung hingga Kabupaten Kerinci. Dari berbagai jenis kopi yang ada, ada 3 jenis kopi yang tumbuh dan berkembang di Provinsi Jambi ialah Kopi Robusta, Kopi Arabika dan Kopi Liberika. Kopi menjadi komoditas perkebunan yang bernilai ekonomis dibandingkan tanaman perkebunan yang ada. Kopi berfungsi penting untuk sumber penghasil devisa Negara. Komoditas kopi sendiri menjadi komoditas unggul di Provinsi Jambi. Berikut harga 3 jenis kopi yang tumbuh dan berkembang di Provinsi Jambi ialah Kopi Robusta, Kopi Arabika dan Kopi Liberika.

Tabel 1. Harga kopi di Provinsi Jambi Pada Tahun 2018 – 2022

Tahun	Jenis Kopi		
	Kopi Robusta (Rp)	Kopi Liberika (Rp)	Kopi Arabika (Rp)
2018	21.334	47.458	25.000
2019	18.250	29.500	70.000
2020	18.200	29.500	70.000
2021	19.700	39.000	70.000
2022	18.250	29.500	70.000

Sumber : Dinas Perkebunan Provinsi Jambi

Table 1 memperlihatkan harga kopi pada provinsi jambi pada jenis kopi Robusta, kopi Liberika, kopi Arabika. Pada rentang tahun 2018 – 2022 harga kopi robusta mengalami penurunan yang sangat lumayan. Sementara itu harga kopi liberika mengalami penurunan yang sangat signifikan pada tahun

2018 dengan harga 47.458 dan pada tahun 2022 dengan harga 29.500. Sementara itu harga kopi arabika mengalami kenaikan yang sangat signifikan, pada tahun 2018 dengan harga 25.000 dan pada tahun 2022 dengan harga 70.000.

Banyak nya perkebunan kopi di Indonesia menjadikan kopi salah satu komoditas yang menjanjikan baik itu untuk konsumsi dalam negeri maupun untuk mendukung kegiatan ekspor ke negara yang menggemari hasil perkebunan kopi di Indonesia. Perkebunan kopi di Provinsi Jambi sendiri juga cukup dilirik oleh masyarakat lokal maupun masyarakat mancanegara. Provinsi Jambi memiliki 3 jenis kopi yang cukup digemari oleh masyarakat yaitu arabika, robusta, dan liberika ketiga jenis kopi tersebut juga memiliki ciri khas nya masing-masing.

Tabel 2. Luas Tanaman Kopi di Provinsi Jambi Pada Tahun 2017 - 2021

No	Komoditi	Tahun/luas area (Ha)				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Kopi Robusta	23.135	25.417	20.187	20.540	21.750
2	Kopi Arabica	1.535	1.857	2.733	3.362	3.924
3	Kopi Liberika	2.610	2.676	6.018	6.201	6.400

Sumber : Dinas Perkebunan Provinsi Jambi Tahun 2021

Tabel 2 memperlihatkan luas perkebunan kopi di Provinsi Jambi pada jenis kopi robusta, kopi Arabica, dan kopi liberika. Pada rentang tahun 2018-2020 perkebunan kopi robusta mengalami penurunan yang lumayan banyak. sementara luas perkebunan kopi arabica di Provinsi Jambi mengalami kenaikan yang lumayan tinggi pada rentang waktu 2018-2020 , sedangkan luas perkebunan kopi liberika pada tahun 2018-2019 mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu dari total perkebunan kopi liberika semula hanya

2.676 pada tahun 2018 menjadi 6.018 pada tahun 2019.

Perkembangan kopi di Indonesia juga mengalami perubahan yang sangat pesat dalam kurun waktu beberapa tahun belakangan dikarenakan banyak munculnya Coffee shop yang di gagas sebagai peluang bisnis yang menjanjikan di era zaman sekarang. Hal ini yang mempengaruhi perubahan sosiologi dari petani kopi dan para pencinta kopi di Indonesia. Momentum ini dimanfaatkan oleh beberapa kalangan untuk menjadikan komoditi kopi menjadi bisnis yang menguntungkan.

Coffee shop menjadi salah satu dari beberapa banyaknya bisnis dibidang komoditi kopi di Indonesia yang banyak dipilih karena bisnis ini adalah bisnis yang menjanjikan dan mampu berkembang dengan baik dimasa kini (Herlyana, 2012). Coffee shop adalah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman non alkohol dengan menyuguhkan suasana santai, tempat yang nyaman, dan dilengkapi dengan alunan musik, baik itu melalui pemutar musik maupun pertunjukan musik langsung.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan survei tempat *coffee shop* yang bernama Duniawi coffee and records. Alasan peneliti memilih *coffee shop* Duniawi coffee and records tersebut menjadi sampel penelitian adalah tempat tersebut termasuk jenis usaha ukm yang cukup digemari dikalangan Masyarakat Kota Jambi.

Masyarakat lebih banyak menghabiskan sebagian waktu nya di *coffee shop* baik itu untuk mengkonsumsi minuman dan makanan di *coffee shop* tersebut maupun sekedar berbincang- bincang. Maka dari itu fungsi dari *coffee shop* sendiri perlahan mulai ber geser dari hanya sekedar tempat menikmati

kopi menjadi tempat yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan, mulai dari rapat online/offline, perkuliahan online dan kegiatan lainnya.

Kafe Duniawi Coffee and Record di Kota Jambi menawarkan konsep unik yang memadukan kedai kopi dengan toko rekaman, menciptakan daya tarik tersendiri bagi segmen pasar pecinta kopi dan musik. Persaingan Industri Kafe yang Ketat Kota Jambi telah menyaksikan pertumbuhan pesat jumlah kafe dengan berbagai konsep, mulai dari kafe modern dan tradisional. Duniawi harus bersaing tidak hanya dengan kafe sejenis yang menargetkan pasar yang sama, tetapi juga dengan kafe-kafe besar yang memiliki modal dan kekuatan promosi lebih masif. Tantangan ini menuntut Duniawi untuk terus berinovasi dalam produk dan pengalaman pelanggan. Terutama untuk biji kopi, harga dapat berfluktuasi secara signifikan tergantung pada musim panen, kondisi iklim, dan pasar global. Memastikan pasokan biji kopi berkualitas tinggi yang konsisten dengan harga yang stabil merupakan tantangan logistik dan finansial.

Perubahan Tren dan Preferensi Konsumen Selera konsumen kopi dan musik sangat dinamis. Duniawi perlu sigap mengidentifikasi dan beradaptasi dengan tren baru, baik itu jenis minuman kopi (misalnya, *cold brew*, kopi susu kekinian), makanan pendamping, maupun genre musik yang sedang populer. Kegagalan adaptasi dapat menyebabkan penurunan relevansi.

Duniawi Coffee and Record mengelola sumber daya dan aktivitasnya untuk mengatasi tantangan serta mencapai tujuan bisnis. Manajemen Operasional, Meliputi pengelolaan alur kerja di dapur dan bar, standar kebersihan, pemeliharaan peralatan, serta penjadwalan staf. Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) yang jelas untuk setiap proses sangat penting untuk menjaga konsistensi kualitas.

Manajemen Pemasaran dan Promosi Pemanfaatan platform digital (Instagram, TikTok,) untuk branding dan promosi. Mengadakan acara reguler seperti live music dan event - event untuk menarik pengunjung. Kerja sama dengan komunitas lokal (komunitas kopi, musik, seni) juga menjadi strategi efektif.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Cronin dan Taylor, dalam Prabowo 2002). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Kualitas pelayanan *coffee shop* sangatlah penting untuk menciptakan pengalaman positif dan membangun loyalitas kepada konsumen. Para pekerja dituntut menjadi lebih terampil, ramah, dan berpengetahuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Interaksi positif dengan konsumen termasuk sapaan hangat dan kemampuan untuk membaca kebutuhan konsumen agar menciptakan hubungan yang lebih akrab dan dapat meningkatkan kepuasan terhadap konsumen.

Tabel 3. Daftar Nama Coffee Shop di Kota Jambi

No	Nama <i>coffee shop</i>	Alamat
1	Starbucks	Jl. Sultan Thaha No.147, Beringin, Kec. Ps. Jambi, Kota Jambi, Jambi 36124
2	Titik koma	Jl. Prof. Dr. Soemantri Brojonegori (Depan Swiss- Bellhotel Jambi) Lantai 2 AK PHONE
3	hello sapa	Jl. Letjen Suprpto, Telanaipura, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361
4	duniawi coffee	Kebun Handil, Kec. Jelutung, Kota Jambi, Jambi 36124
5	sayang kawan	Jl. H. Syamsudin Uban
6	Karena Kopi	Jl. Prof. Dr. Srisudewi
7	koffie kopi	IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361
8	widdiant coffee	JL. Sumantri Bojonegoro, Sipin, Solok Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36124
9	tropical coffee	Jl. Bangka, Kota Jambi
10	kopi pedalaman	Jl. Slamet Riyadi (Sebrang Kantor Taspen) Broni, Kota Jambi

Sumber : Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jambi Tahun 2021

Pada tabel 3 memperlihatkan beberapa daftar tempat *coffee shop* yang berada di Kota Jambi salah satunya Duniawi coffee and records merupakan *coffee shop* yang berlokasi di Kebun Handil, Kec. Jelutung, Kota Jambi. Duniawi coffee and records merupakan *coffee shop* yang ingin menunjukkan unsur local atau keunikan dalam suasana dan dekorasi, menciptakan pengalaman yang istimewa bagi konsumen. Tempat tersebut yang awalnya hanya usaha kecil – kecilan di halaman belakang rumah dengan mengusung konsep *coffee shop* yang menyatu dengan alam ditambah banyaknya area outdoor yang ditutupi pepohonan yang cukup untuk menutupi para konsumen. Duniawi *coffee and records* memiliki pelayanan yang dulunya hanya sederhana dan sekarang menjadi lebih modern.

Tabel 4. Jumlah Pengunjung Coffee Shop Duniawi Coffee And Record

Nama <i>coffee shop</i>	Jumlah pengunjung				
	2020	2021	2022	2023	2024
Duniawi Coffee And Records	5.438	4.513	4.130	5.752	6.366

Sumber: Duniawi Coffee And Record

Pada tabel 4 memperlihatkan jumlah pengunjung Cafe Duniawi coffee and records dari tahun 2020 – 2024 mengalami perubahan pengunjung yang cukup signifikan, sesuai tabel pada tahun 2020 dan 2021 Duniawi coffee and records mengalami penurunan pengunjung dari 5.438 menjadi 4.513 yang disebabkan oleh pandemi covid 19. Pada tahun 2022 sampai 2024 mengalami kenaikan dari jumlah pengunjung 4.130 pada tahun 2022, 5.752 pada tahun 2023, 6.366 pada tahun 2024.

Duniawi coffee and record menyajikan menu kopi yang inovatif dan

beragam, ini dapat menjadi daya Tarik bagi konsumen yang ingin mencoba sesuatu yang baru dan menarik. Mulai dari jenis olahan kopi, menu non kopi serta menu pendamping lainnya untuk menemani para konsumennya sewaktu berada di duniawi coffee and records. Variasi harga di duniawi coffee and records cukup ramah di kantong konsumen berkisar dari Rp 25.000 – Rp 28.000 untuk minuman non kopi, untuk minuman jenis olahan kopi sendiri berkisar dari Rp 18.000 – Rp 25.000 dan sedangkan untuk menu pendamping berkisar dari Rp 15.000 – Rp 25.000. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Duniawi Coffee And Record Di Kota Jambi”** yang dilakukan Kota Jambi.

1.2 Rumusan Masalah

Kopi merupakan salah satu komoditi dari subsector perkebunan yang memiliki potensi yang sangat baik dan memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi untuk dikembangkan. Meningkatnya industry kopi di sektor hulu harus diimbangi dengan perkembangan sektor hilir komoditi kopi. Peningkatan sektor hilir ini berguna untuk mengakomodir seluruh perusahaan serta perkebunan kopi yang terus meningkat setiap tahunnya agar ada tempat untuk mengelola kopi menjadi produk akhir. Peningkatan perkebunan kopi yang baik ini menjadikan komoditi kopi sebagai salah satu agroindustry yang digemari masyarakat termasuk masyarakat di Kota Jambi.

Salah satu usaha yang berbahan kopi adalah *coffee shop*. *Coffee shop* sendiri termasuk ke dalam kategori restoran non formal. Perkembangan *coffee*

shop seperti sekarang bukan hanya menyediakan kopi tetapi juga menyediakan makanan ringan, minuman serta tempat untuk bersantai. Peningkatan *coffee shop* di Kota Jambi menjadi tantangan tersendiri bagi pelaku usaha *coffee shop* untuk membuat ciri khas masing-masing *coffee shop* mereka agar dapat dikenal oleh masyarakat.

Pertumbuhan penduduk Kota Jambi dan meningkatnya jumlah penikmat kopi di Kota Jambi menjadikan sebuah peluang usaha yang sangat baik untuk membuka *coffee shop*.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Duniawi *Coffee And Records* Di Kota Jambi ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada Duniawi *Coffee And Records* Di Kota Jambi ?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Duniawi *Coffee And Records* Di Kota Jambi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Duniawi *Coffee And Records* Di Kota Jambi
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada Duniawi *Coffee And Records* Di Kota Jambi

3. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Duniawi *Coffee And Records* Di Kota Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan menjadi :

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana Fakultas Pertanian Universitas Jambi.
2. Diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan pihak lain sebagai bahan pustaka untuk menambah pengetahuan.