

I. PENDAHULUAN

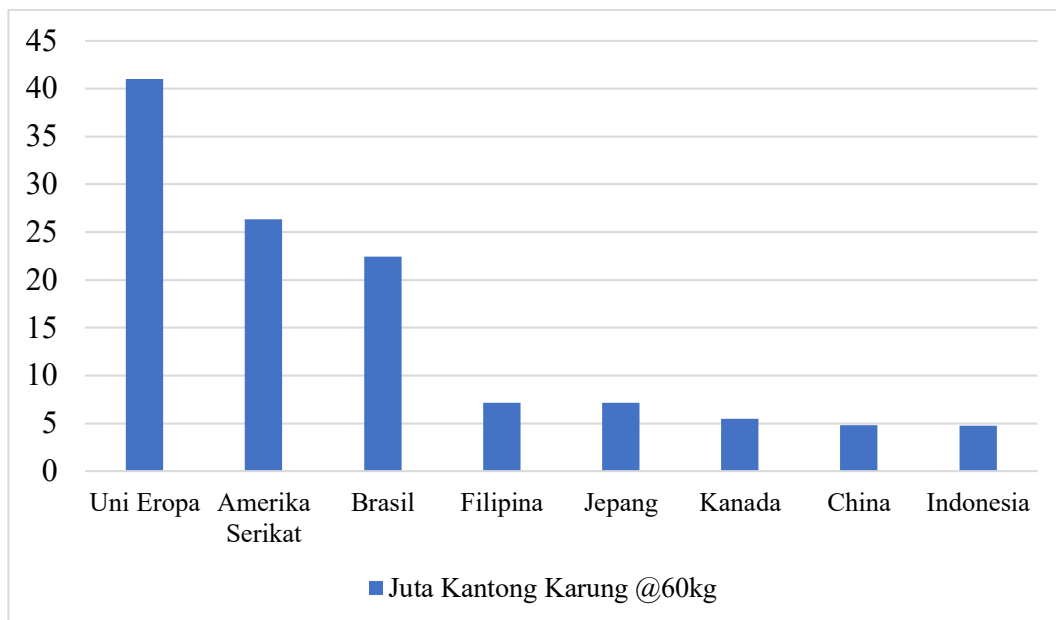
1.1 Latar Belakang

Kopi adalah salah satu hasil andalan pertanian yang mempunyai manfaat finansial tinggi serta menjadi komoditas ekspor utama Indonesia sehingga memiliki peranan utama menjadi sebuah asal pendapatan nasional. Kopi merupakan minuman hasil proses dari biji kopi terpilih yang sudah dipanggang serta digiling menjadi serbuk kopi kemudian dihidangkan melalui cara diseduh sehingga menghasilkan wangi yang istimewa, khas dan pastinya tidak sama dengan minuman lain. Kopi adalah sebuah jenis minuman yang sangat disukai oleh penduduk global. Di Indonesia sendiri, kopi sudah menjadi gaya hidup. Masyarakat Indonesia cenderung mengkonsumsi kopi di setiap waktu sehingga sajian kopi telah dipandang sebagai minuman pokok tidak semata sebagai minuman tambahan melainkan khususnya bagi para penikmat kopi.

Kopi adalah sebuah jenis barang dagang ekspor Nusantara yang amat vital, maka kesempatan perdagangannya tetap begitu luas. Di samping itu, perdagangan kopi domestik pun tergolong luas. Keadaan tersebut sejalan bersama bertambahnya hasil kopi dari Nusantara. Pada 2022, hasil kopi dari Indonesia menembus 774,96 ribu ton/tahun dengan wilayah Sumatera Selatan menjadi penghasil kopi terbesar. Sekitar 98% hasil kopi berdasarkan kategori usaha diperoleh melalui kebun masyarakat. Kebun rakyat ialah lahan perkebunan yang diatur oleh masyarakat yang terbagi dalam bisnis kecil budidaya tanaman perkebunan rakyat serta kegiatan rumah tangga perkebunan rakyat (BPS, 2023) Varietas kopi di Indonesia robusta dan arabika. Kopi robusta banyak tumbuh di perkebunan Indonesia, sehingga volume produksinya lebih tinggi dari kopi arabika. Kopi robusta adalah jenis kopi

yang tahan terhadap penyakit dan mempunyai wangi serta cita rasa teramat pekat dibanding seluruh varietas kopi berbeda.

Mengacu pada data Departemen Pertanian Amerika Serikat (USDA), pemakaian kopi internasional di seluruh dunia menembus 168,26 juta karung seberat 60 kg sepanjang masa 2022/2023. Jumlah itu turun tipis 0,002% jika disejajarkan masa terdahulu sejumlah 168,27 juta karung berisi 60 kg. Eropa Serikat merupakan kawasan dengan pemakaian kopi terbesar seluruh dunia, yaitu 41,03 juta karung seberat 60 kilogram. Urutan kedua diduduki oleh United States yang mempunyai tingkat pemakaian kopi sejumlah 26,33 juta karung seberat 60 kilogram. Berikutnya terdapat Brazil dengan jumlah pemakaian kopi hingga 22,45 juta karung seberat 60 kilogram. Selanjutnya, keseluruhan pemakaian kopi pada negara Filipina mencapai 7,17 juta karung seberat 60 kilogram. Pemakaian kopi pada Jepang tercatat sejumlah 7,15 juta karung seberat 60 kilogram. Kemudian, pemakaian kopi di Kanada mencapai 5,49 juta karung seberat 60 kilogram, sementara Tiongkok pun memiliki penggunaan kopi sekitar 4,8 juta karung berkapasitas 60 kilogram. Sedangkan, Indonesia menduduki posisi kedelapan sebab pemakaian kopinya mencapai 4,77 juta karung seberat 60 kilogram. Tingginya produksi kopi di Indonesia juga membuat masyarakat Indonesia tidak lepas dari kegiatan mengonsumsi kopi. Besarnya pemakaian serta kemampuan beli warga Indonesia atas produk olahan kopi turut disertai melalui perkembangan sektor kopi yang tergolong luas. Melimpahnya variasi brand kopi yang ada menimbulkan kompetisi pada sektor kopi dewasa ini begitu ketat. Berikut adalah konsumsi kopi global tahun 2022/2023 berdasarkan data Departemen Pertanian Amerika Serikat (USDA).



Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Global 2022/2023

Sumber: Departemen Pertanian Amerika Serikat, 2023

Mengacu pada BPS (2022), hasil kopi Indonesia mengalami peningkatan. Sedangkan output kopi pada tahun 2022 menembus angka 794,8 ribu ton. Jika disejajarkan dengan tahun lalu, peningkatan volume hasil mencapai 1,1% dibanding periode 2021 dengan total output 786,2 ribu ton. Adanya akses distribusi global, memperlancar barang khususnya hasil kopi Nusantara untuk dapat masuk dengan gampang menuju pasar mancanegara. Kebutuhan perdagangan kopi Nusantara amat luas digemari dalam pasar internasional (Hasriani, 2022).

Jawa Timur merupakan provinsi dengan luas area dan jumlah produksi terbesar ke enam setelah Sumatera Selatan, Lampung, Aceh, Sumatra Utara, dan Bengkulu. Terdapat empat macam kopi yang sangat populer dalam Nusantara yakni, kopi arabika, kopi robusta, kopi liberika serta kopi ekselsa. Sebagian besar petani kopi Indonesia menanam jenis kopi arabika dan kopi robusta, jenis kopi tersebut memiliki nilai ekonomis yang tinggi karena memiliki kualitas dan cita rasa yang khas sesuai beserta wilayah tiap – tiap. Selanjutnya berikut merupakan data luas

area dan jumlah produksi dari enam provinsi wilayah produksi kopi terbesar di Indonesia.

Tabel 1. 1 Luas Area dan Jumlah Produksi Kopi 6 Provinsi di Indonesia, 2022

Provinsi	Luas Area (Hektar)	Jumlah Produksi (Ton)
Sumatera Selatan	267.245	208.043
Lampung	155.166	113.739
Aceh	114.024	70.352
Sumatera Utara	98.051	86.476
Bengkulu	91.215	59.857
Jawa Timur	91.254	47.994

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Menurut tabel, Provinsi Sumatera Selatan memiliki luas area sebesar 267.245 hektar dan jumlah produksi sebanyak 208.043 ton dan merupakan provinsi dengan luas area dan jumlah produksi kopi terbesar di Indonesia pada tahun 2022. Lampung memiliki luas area 155.166 hektar dan jumlah produksi sebanyak 113.739 ton dan menjadi wilayah dengan luas area dan jumlah produksi terbesar kedua setelah Sumatera Selatan. Aceh menempati urutan ketiga dengan jumlah luas area 114.034 hektar dan memiliki angka produksi sebesar 70.352 ton. Disusul oleh Sumatera Utara dengan luas area sebesar 98.051 hektar dan jumlah produksi sebesar 86.476 ton. Bengkulu memiliki luas area sebesar 91.215 hektar dan jumlah produksi sebesar 59.857 dan membuat provinsi Bengkulu menempati peringkat ke lima dan Provinsi Jawa Timur menempati peringkat ke enam dengan luas area 91.254 hektar dan jumlah produksi sebesar 47.994.

Menurut Badan Pusat Statistik tahun 2023, pada Provinsi Jawa Timur, satu dari wilayah yang mempunyai level hasil kopi cukup besar terletak di Kabupaten Pasuruan yakni sekitar 3.755 Ton. Berikut data total hasil kopi pada Jawa Timur (Ton) pada tahun 2021 - 2022.

Tabel 1. 2 Jumlah Produksi Kopi Provinsi Jawa Timur Tahun 2021-2022

Kabupaten/Kota	Jumlah Produksi (Ton)	
	2021	2022
Malang	13.207	13.047
Banyuwangi	12.547	12.504
Jember	11.827	11.795
Bondowoso	10.464	10.420
Blitar	3.865	3.718
Pasuruan	3.731	3.714
Lumajang	2.534	2.517
Probolinggo	2.410	2.400

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Menurut tabel diatas, Wilayah dengan jumlah produksi terbanyak di Jawa timur adalah Malang yang memiliki jumlah produksi sejumlah 13.207 ton di periode 2021 serta sejumlah 13.047 ton pada tahun 2022. Disusul oleh Banyuwangi dengan jumlah produksi sebanyak 12.547 ton pada tahun 2021 dan sebanyak 12.504 ton pada tahun 2022. Pada peringkat ketiga diduduki oleh Jember dengan jumlah produksi sebanyak 11.827 ton pada tahun 2021 dan sebanyak 11.795 ton pada tahun 2022. Sedangkan Pasuruan berada pada urutan ke-6 dengan jumlah produksi sebanyak 3.731 ton pada tahun 2021 dan sebanyak 3.714 ton pada tahun 2022.

Inilah tabel besaran lahan budidaya perkebunan serta total hasil kopi menurut lokasi kecamatan pada Kabupaten Pasuruan (Ha) pada tahun 2018-2019.

Tabel 1. 3 Luas Area dan Jumlah Produksi Kopi Kabupaten Pasuruan 2018-2019

Kecamatan	Luas Area (Hektar)	Jumlah Produksi (Ton)	
		2018	2019
Tutur	1.238,04	658,36	688,47
Prigen	422,12	109,75	183,27
Purwosari	117,95	55,21	163,47
Lumbang	438,75	59,66	88,98
Puspo	1.414,60	162,26	88,2
Pasrepan	242,74	35,11	63,53
Tosari	368,65	18,3	45,02
Purwodadi	817,68	256,9	44,49

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2020

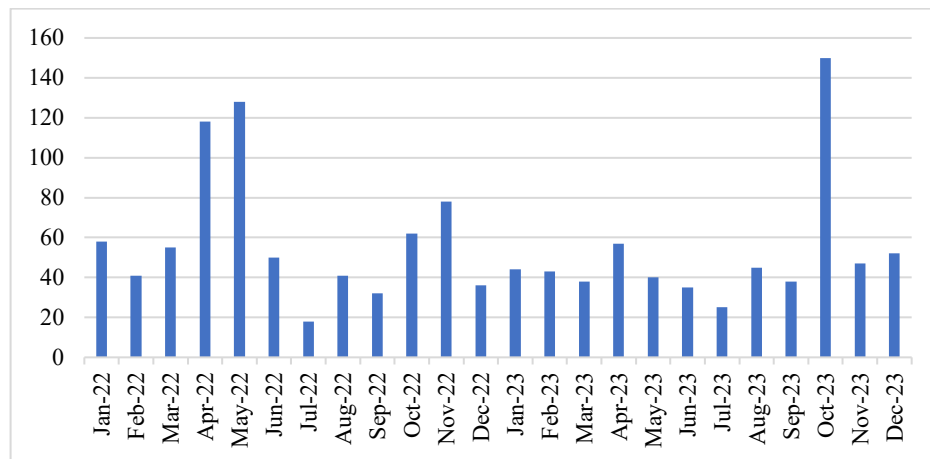
Merujuk pada tabel besaran lahan perkebunan kopi di Kabupaten Pasuruan tahun 2018-2019, Kecamatan Prigen berada pada posisi kelima terbesar. Besaran lahan perkebunan kopi di Kecamatan Prigen pada 2018 mencapai 317,96 hektar, sementara di 2019 meningkat menjadi 422,12 hektar. Bertambahnya luas lahan kebun kopi pun akan memengaruhi kenaikan hasil kopi di wilayah Kecamatan Prigen. Ada 8 wilayah kecamatan di Kabupaten Pasuruan yang menghasilkan kopi, namun hanya 6 kecamatan mengalami kenaikan produksinya. Antara tahun 2018 hingga 2019, kenaikan hasil kopi paling tinggi terjadi di Kecamatan Purwosari mencapai 108,26 ton kopi. Wilayah Prigen berada di posisi kedua dengan kenaikan hasil kopi sejumlah 73,52 ton pada 2019 (BPS Pasuruan, 2022). Kecamatan Prigen terletak di dasar serta sisi gunung yang tinggi Welirang dan berada pada ketinggian rata-rata 600–900 m di atas permukaan laut dengan suhu udaranya yang rata-rata mencapai 17-22 derajat Celcius. Kondisi geografis tersebut menjadikan kecamatan prigen memiliki prospek yang besar untuk agroindustri kopi. Salah satu agroindustri kopi yang ada di pasuruan khususnya di kecamatan prigen adalah Mitra Karya Tani (Ledug Coffee Indonesia). Celcius. Kondisi geografis tersebut menjadikan kecamatan prigen memiliki prospek yang besar untuk agroindustri kopi. Salah satu agroindustri kopi yang ada di pasuruan khususnya di kecamatan prigen adalah Mitra Karya Tani (Ledug Coffee Indonesia). "Welirang dan terletak pada elevasi rata-rata 600–900 m dari permukaan laut dengan temperatur udara rata-rata sekitar 17–22 derajat Celsius. Kondisi geografis tersebut menjadikan kecamatan prigen memiliki prospek yang besar untuk agroindustri kopi. Salah satu agroindustri kopi yang ada di pasuruan khususnya di kecamatan prigen adalah Mitra Karya Tani (Ledug Coffee Indonesia). Celcius. Kondisi geografis tersebut menjadikan kecamatan prigen

memiliki prospek yang besar untuk agroindustri kopi. Salah satu agroindustri kopi yang ada di pasuruan khususnya di kecamatan prigen adalah Mitra Karya Tani (Ledug Coffee Indonesia).

Mitra Karya Tani adalah sebuah usaha Unit Desa yang aktif dalam sektor pengolahan awal, pengolahan akhir, serta pembelajaran kopi. Berawal hanya berfokus pada kegiatan budidaya kopi yang berdiri sejak tahun 2009, hingga sekarang menjadi bisnis yang memiliki potensi terhadap keuntungan tambahan dengan mengolah biji kopi menjadi kopi bubuk yang diberi merek Ledug Coffee. Kopi Ledug dibuat dari biji kopi hasil panen merah (*cerry*) yang berasal dari perkebunan rakyat di Lereng Gunung Welirang, Pasuruan, Jawa Timur. Perkebunan rakyat ini terdampak uap sulfur Gunung Welirang hingga menghasilkan aroma dan rasa kopi yang khas serta memiliki *long after taste* ketika diminum. Jenis produk yang dihasilkan berupa kopi robusta bubuk, kopi arabika bubuk, kopi peaberry bubuk, kopi luwak bubuk dengan rasa mocca, *caramely*, *sweet*, *fruity*, *spice*, dan *floral* yang begitu menonjol. Selain menghasilkan produk kopi bubuk, Ledug Coffee Indonesia juga menawarkan jasa berupa kelas edukasi kopi untuk konsumen yang berminat mempelajari tentang budidaya dan jenis kopi.

Pangsa pasar lokal Ledug Coffee sudah menyebar ke beberapa daerah di Indonesia seperti Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Kediri, Mojokerto, dan Bali. Segmen pasar global telah tersebar di berbagai negara Jepang, Korea, Italia, Belanda, dan Taiwan. Rasa kopinya yang khas membuat Kopi ledug banyak digemari para pecinta kopi. Ledug Coffee memiliki target perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pendapatan penjualan setiap bulan mencapai 20% dibanding bulan sebelumnya. Akan tetapi, pada kenyataannya ada beberapa kendala

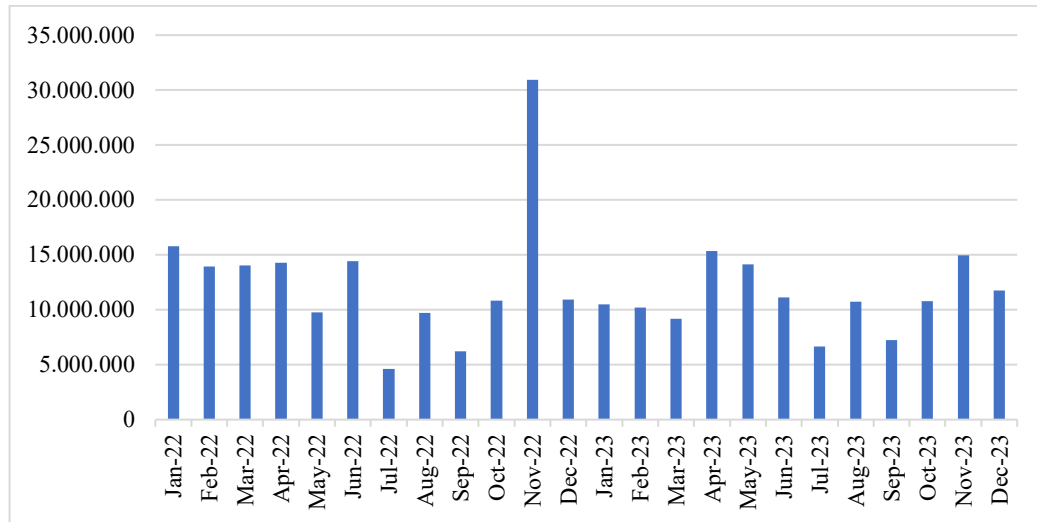
misalnya pencapaian penjualan yang naik turun serta cenderung mengalami penurunan dalam kurun waktu tertentu. Berikut adalah data volume produksi Ledug Coffee sejak Januari 2022 hingga Desember 2023.



Gambar 1. 2 Volume Produksi Ledug Coffee Indonesia 2022-2023
Sumber : Ledug Coffee, Prigen, 2023.

Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa volume produksi Ledug Coffee tertinggi adalah pada bulan Oktober 2023 sebesar 150 kg dan terendah pada bulan Juli 2022 sebesar 18 kg.

Omset adalah salah satu tolok ukur performa finansial yang vital bagi perusahaan karena menggambarkan jumlah uang yang diperoleh dari penjualan barang atau layanan dalam jangka waktu tertentu. Omset adalah total pendapatan yang diperoleh dari penjualan produk atau layanan selama jangka waktu tertentu (Allen, 2023). Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa omzet penjualan adalah total keseluruhan produk dan layanan yang dihitung menurut laba bersih yang tercantum pada laporan rugi-laba perusahaan (laporan operasi) dalam periode penjualan tertentu. Berikut ini merupakan data omset bulanan penjualan kopi robusta di Kopi Ledug sejak Januari 2022 hingga Desember 2023.



Gambar 1. 3 Omzet Penjualan Ledug Coffee Indonesia 2022-2023

Sumber : Ledug Coffee, Prigen, 2023.

Omzet tertinggi adalah pada bulan November 2022 sebanyak Rp 30.921.000 dan terendah pada Juli 2022 yaitu sebanyak Rp 4.635.000. Gambar grafik diatas memperlihatkan bahwasannya omset penjualan (kg) tiap bulan kopi robusta pada Ledug Coffee cenderung naik turun serta tidak stabil. Keadaan ini tidak sejalan dengan sasaran perusahaan guna terus menaikkan omset penjualan tiap bulan sebesar 20% dibandingkan bulan sebelumnya.

Masalah yang telah dijelaskan itu bisa terjadi akibat timbulnya perasaan tidak puas dari pelanggan terhadap implementasi bauran pemasaran 7P di Ledug Coffee, sementara kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dalam pembelian barang yang disediakan. Omset terpengaruh oleh mutu produk karena barang yang bermutu akan membuat konsumen puas dan besar kemungkinan mereka akan membeli produk tersebut kembali di masa mendatang (Purwanto & Hapsari, 2021). Kepuasan pelanggan adalah salah satu tolok ukur yang bisa dinilai melalui harapan konsumen terhadap produk, harga, lokasi, serta kegiatan promosi (Mustaqimah *et al.*, 2019).

Meskipun omzet dan volume penjualan di Ledug Coffee Indonesia bersifat fluktuatif dan tidak menentu namun Ledug Coffee Indonesia masih memiliki peluang untuk tumbuh, sehingga dalam rangka pengembangannya, penjualan perlu terus ditingkatkan. Salah satu metode untuk menaikkan penjualan ialah dengan mendorong pelanggan supaya melakukan pembelian kembali. Konsumen yang membeli kembali merupakan salah satu tanda pelanggan yang setia. Umumnya, konsumen yang setia adalah pelanggan yang merasa puas dengan produk yang mereka peroleh. Karena itu, demi meningkatkan omzet maka Ledug Coffee harus memperhatikan penerapan strategi pemasaran guna meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap bisnisnya.

Strategi bauran pemasaran memiliki peran krusial dalam bisnis modern, sebab kepuasan dan kesetiaan pelanggan terbentuk dari penerapan bauran pemasaran yang efektif (Noviyani, 2020). Walaupun kepuasan pelanggan penting untuk keberhasilan bisnis, hal itu sendiri belum cukup untuk menciptakan kesetiaan pelanggan. Dampak kepuasan pelanggan pada kesetiaan bergantung pada situasinya. Kepuasan pelanggan akan langsung berdampak pada kesetiaan ketika konsumen mampu menilai mutu pengalaman mereka pada sebuah barang atau layanan.

Karenanya, perusahaan harus memperhatikan pengalaman pelanggan saat memakai hasil produksi atau layanan guna meningkatkan kepuasan serta kesetiaan pelanggan sehingga perusahaan bisa menjaga serta memperluas pasar mereka melalui kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini akan diamati bagaimana pengaruh strategi bauran pemasaran pada kepuasan pelanggan serta efeknya pada kesetiaan konsumen. Berdasarkan kondisi yang ada,

maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Ledug Coffee Indonesia”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat disusun beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh bauran pemasaran 7P terhadap kepuasan konsumen Ledug Coffee?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Ledug Coffee?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, ditetapkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh bauran pemasaran 7P terhadap kepuasan konsumen Ledug Coffee.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Ledug Coffee.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat mengaplikasikan beragam pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan serta melatih kemampuan mereka menganalisis masalah yang ada serta menemukan solusi guna menyelesaikan persoalan tersebut.

1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi

Sebagai pelengkap referensi yang sudah tersedia dan dapat menjadi ilmu, khususnya karya tulis mahasiswa yang layak direkomendasikan di perguruan tinggi serta dijadikan pedoman penulisan karya serupa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.4.3 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu mendukung manajemen untuk memahami sejauh mana kepuasan dan kesetiaan konsumen, dan memberikan saran atau rekomendasi kepada manajemen perusahaan mengenai strategi yang sebaiknya dirancang.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini lebih mudah, diperlukan penetapan batasan masalah supaya studi menjadi lebih terarah dan fokus pada isu-isu yang sedang dikaji. Adapun batasan permasalahan dalam penelitian ini mencakup pembatasan pada objek studi (pembahasan serta variabel) serta subjek penelitian (lokasi atau kasus yang diteliti). Studi ini hanya meneliti dampak strategi bauran pemasaran pada kepuasan dan kesetiaan pelanggan Kopi Bubuk Ledug Coffee Indonesia, dimana strategi bauran pemasaran yang dimaksud ialah bauran 7P yang mencakup, *Produk, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*.