



AGROPROSS
National Conference
Proceedings of Agriculture

Prosiding
Seminar dan Bimbingan Teknis Pertanian Politeknik Negeri Jember 2024
Peningkatan Ketahanan Pangan Melalui Adaptasi Perubahan Iklim
Untuk Pertanian Berkelanjutan
13 – 14 Juni 2024

Publisher:
Agropross, National Conference Proceedings of Agriculture
E-ISSN: 2964-0172

Analisis Kepuasan Konsumen Atas Produk Kopi V60 Di Kafe Omah Kopi Kecamatan Patrang Kabupaten Jember

Analysis of Consumer Satisfaction with V60 Coffee Products at the Omah Kopi Cafe, Patrang District, Jember Regency

Author(s): Dian Galuh Pratita ⁽¹⁾; M. Abbas Ali ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Jurusan Produksi Pertanian, Politeknik Negeri Jember

*Corresponding author: dian.gp@polije.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan adalah sikap yang diputuskan berdasarkan akumulasi pengalaman. Sangat membutuhkan penelitian untuk menunjukkan apakah ada harapan sebelumnya, yang merupakan bagian terpenting dari kepuasan. Pentingnya penelitian ini bagi Kafe Omah Kopi yaitu untuk mendapatkan informasi terkait kepuasan konsumen dari produk V60 sebagai acuan strategi perkembangan kafe Omah Kopi kedepannya. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dan analisis data yang digunakan dalam pengertian ini adalah skala likert. Hasil analisa dari produk mendapatkan rating kepuasan konsumen sangat puas dengan skor 4,3. Kesimpulan produk V60 yang diteliti pada Kafe Omah Kopi mencapai rating sangat puas dari penilaian konsumen.

Kata Kunci:

Kepuasan;
V60;
Kafe;
Barista;
Strategi Pemilik Kafe

Keywords:

Satisfaction;
V60;
Cafe;
Barista;
Cafe Owner
Strategy

ABSTRACT

Satisfaction is an attitude that is decided based on accumulated experience. It urgently needs research to show whether there are prior expectations, which is the most important part of satisfaction. The importance of this research for Omah Kopi Cafe is to obtain information related to customer satisfaction from V60 products as a reference for the future development strategy of Omah Kopi cafe. The data analysis method used in this research is quantitative descriptive analysis and the data analysis used in this sense is a Likert scale. The results of the analysis of the product get a very satisfied customer satisfaction rating with a score of 4.3. The conclusion of the V60 product studied at Omah Kopi Cafe achieved a very satisfied rating from consumer assessments.

PENDAHULUAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan konsumen atas program hilirisasi terhadap hasil produksi pertanian di bidang kopi yang kemudian diolah sebagai produk V60 yang dilakukan di Kafe Omah Kopi Kecamatan Patrang Kabupaten Jember. Komoditas perkebunan kopi berperan penting dalam

perekonomian Indonesia, sebagai sumber devisa, lapangan kerja, pendapatan bagi petani kopi, dan pelaku ekonomi lainnya yang terlibat dalam rantai budidaya, pengolahan, dan pemasaran. Hasil produksi pada sektor pekerbunan kopi di Indonesia mengalami kenaikan pada tahun 2019 mencapai 752.50 ton, lalu ditahun 2020 mengalami kenaikan produksi yaitu mencapai 753.90 ton, pada tahun 2021



mengalami kenaikan yang pesat hingga mencapai 774.60. Gambaran tersebut menunjukkan bahwa Indonesia semakin tinggi angka produksinya. Provinsi sentral penghasil kopi antara lain Sumatera Selatan, Lampung, Sumatera Utara, Aceh, Bengkulu, dan Jawa Timur (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2021).

Berdasarkan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember tahun 2022 total penduduk di Kabupaten Jember tercatat 2.471.542 jiwa, dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 1.214.478 jiwa dan wanita sebanyak 1.257.064 jiwa yang menjadi faktor pendukung suksesnya industri kopi di Kabupaten Jember. Penduduk dengan usia produktif 15-24 tahun terdapat 3 ribu jiwa di Jember ini yang memanfaatkan waktunya untuk menikmati kopi sambil nongkrong dengan fasilitas kafe yang baik dan nyaman salah satunya.

Kafe merupakan suatu tempat yang memiliki interior dengan konsep yang berbeda, dapat dikatakan kembali soal interior yang digunakan dalam konsep sebuah kafe yaitu klasik (vintage), analog (retro), olah raga, musik dan desa. Konsep ini membuat persaingan semakin ketat untuk menambah nilai ketertarikan konsumen untuk mengunjungi kafe (Palwaguna, 2017). Kafe Omah Kopi didirikan pada tanggal 30 maret 2019 tepatnya berada di jalan Rasamala no 57 Patrang Jember, yang dibangun oleh Edhisty Ageng Rizky salah satu lulusan mahasiswa Politeknik Negeri Jember sebagai pemilik di kafe Omah Kopi tersebut, arti dari penamaan kafe ini dengan bahasa jawa yaitu Omah artinya rumah, kemudian kopi tetap kopi jika diartikan adalah rumah kopi. desain dari kafe ini yaitu klasik yang memiliki suasana rumah klasik pada jaman dahulu dengan dilengkapi atribut yang mendukung suasana klasik seperti motor tua, kalender lama, bahkan bend-benda yang memiliki nilai estetika. Banyak pelanggan yang

memberikan komentar positif dari kepuasan konsumen setelah mengunjungi kafe ini dikarenakan seperti pulang kampung ke rumah nenek.

Kepuasan adalah sikap yang diputuskan berdasarkan akumulasi pengalaman. Sangat membutuhkan penelitian untuk menunjukkan apakah ada harapan sebelumnya, yang merupakan bagian terpenting dari kepuasan (Sumartini 2019). Kewirausahaan adalah faktor kuncinya untuk kelangsungan hidup pertanian skala kecil. Beberapa peneliti menunjukkan bahwa kewirausahaan dianggap sebagai mesin pembangunan ekonomi dan budaya masyarakat. Kewirausahaan mengurangi pengangguran, meningkatkan produktivitas manusia dan sumber daya, dan akhirnya meningkatkan pendapatan masyarakat (Pratita dkk, 2019).

Kopi merupakan komoditas penting di dunia, tradisi minum kopi sudah ada sejak bertahun-tahun. Selain permintaan yang tinggi, kopi juga menjadi komoditas strategis di berbagai negara di dunia. Asia adalah salah satu perkebunan kopi yang memasok kopi ke seluruh dunia. Karena kondisi topografinya cocok untuk budidaya kopi. Selain itu, produk kopi dan berbagai produk olahannya digemari oleh berbagai kelompok masyarakat di berbagai belahan dunia (Pratita, 2021).

Teknik kopi adalah cara penyajian kopi yang diseduh dengan tangan atau menggunakan mesin. Manual brewing adalah teknik penyajian kopi dengan cara diseduh secara manual tanpa mesin, sering dilakukan oleh para barista dan kafe. Cara penyajian kopi ada bermacam-macam baik menggunakan teknik tuang kopi (brewing time) maupun manual brewing, seperti French Press, Drip V60, Aeropress, Kalita, Tubruk. (Prasetyo dkk, 2019). Alat V60 pertama kali dibuat di Jepang, oleh perusahaan yang awalnya hanya memproduksi peralatan gelas dan peralatan tahan panas untuk lembaga ilmiah dan

penelitian. Namun, seiring berjalannya waktu, perusahaan tersebut mengembangkan bisnisnya dengan menyediakan peralatan kopi. Akhirnya, di tahun 1950, muncullah alat V60 dengan teknik manual (Ridwan & Jahmi, 2023).

BAHAN DAN METODE

Metode Pengambilan Sampel

Penentuan daerah penelitian ditentukan secara sengaja *Purposive Method*, yaitu daerah Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. Lokasi penelitian dilakukan pada Kafe Omah Kopi, penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cara memilih siapa yang kebetulan dijumpai. *Accidental Sampling* berdasar pada faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel (Akhmad, 2019). Karakteristik

responden yang akan dijadikan target dalam pengisian kuisioner yaitu konsumen yang telah memesan menu yang berbahan kopi dan sedang berada di Kafe Omah Kopi. Dalam penentuan jumlah responden menggunakan rumus slovin dengan mendapatkan hasil 72 responden untuk dibagi ke konsumen Kafe Omah Kopi tempat terpilih yang memiliki karakteristik yang menjadi daya tarik konsumen.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam menganalisis, diantaranya menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi, survei, dan proses data mentah, sedangkan pengumpulan data sekunder yaitu melalui instansi terkait : Badan Pusat Statistik, buku, jurnal dan website.

Alat dan Bahan

Tabel 1. Daftar Alat yang diperlukan

No	Nama Alat	Spesifikasi	Fungsi	Jumlah
1	Bolpoin	Terbuat dari plastik dengan berisi tinta hitam memiliki diameter 0,7 mm	Sebagai alat bantu untuk memberikan tanggapan pada kuisioner	5
2	Penghapus	Terbuat dari plastik yang berisikan cairan putih dengan bentuk lonjong	Sebagai alat bantu untuk memberikan tanggapan yang salah pada kuisioner	2
3	Kuisioner	Terbuat dari kertas yang telah berisikan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian sebanyak 1 variable	Sebagai bahan penilaian untuk sebuah penelitian tersebut	72
4	Handphone	Benda elektronik yang canggih terbuat dari lapisan besi dan kaca	Sebagai alat dokumentasi dari konsumen saat mengisi kuisioner	1
5	Map Plastik	Tempat yang terbuat dari plastik tebal yang berukuran sedikit lebih besar dari kertas folio bergaris	Sebagai tempat kuisioner yang telah terisi oleh tanggapan konsumen	1

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan meanalisis pengelolaan data kuantitatif dengan Skor/bobot dari lima kategori yang tertera di bawah ini :

- Sangat Puas (SP) = Skor 5
- Puas(P) = Skor 4
- Cukup Puas (CP) = Skor 3
- Tidak Puas (TP) = Skor 2

- Sangat Tidak Puas (STP) = Skor1

$$\text{Rata-rata} = \frac{\text{frekuensi} \times \text{Bobot}}{n}$$

$$= \frac{(SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (TP \times 2) + (STP \times 1)}{72}$$

Skor jawaban dari konsumen dalam penelitian ini terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi lain yang bertingkat.

Tabel 3.3 Analisis data mengenai kepuasan konsumen.

Interval Rata-Rata	Kategori
4.00 - 5.00	Sangat Puas (SP)
3.40 - 4.19	Puas (P)
2.60 - 3.39	Cukup Puas (CP)
1.80 - 2.59	Tidak Puas (TP)
1.00 - 1.79	Sangat Tidak Puas (STP)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kafe Omah Kopi ini merupakan usaha bisnis dibidang kopi yang dimiliki oleh Edisty Ageng Rizky tepat berada di utara kota Jember. Kafe Omah Kopi dibangun sejak 30 maret 2019 di Kecamatan Patrang Kabupaten Jember, Kafe Omah Kopi mengalami naik turunnya pemasukan dengan dihalangi oleh sebuah bencana seuruh dunia yaitu Covid-19 yang membuat Kafe Omah Kopi sepi pengunjung sehingga pemilik kafe memiliki inisiatif untuk selalu beroprasi seperti biasa namun ada persyaratan dengan menggunakan masker dan membawa handsanitaizer demi kesehatan bersama selama wabah penyakit Covid-19. Kafe Omah Kopi ini memiliki desain kuno atau klasik dengan bentuk bangunan rumah joglo dilengkapi atribut kuno. Semakin maraknya tren kopi di kalangan pemuda

Pentingnya dalam penyajian kopi V60 barista Kafe Omah Kopi sudah memiliki skill untuk mendapatkan rasa yang diinginkan oleh konsumen, barista Kafe Omah Kopi menggunakan rasio 1:15 menggunakan berat kopi 13 sampai 15 gram dengan total air 225ml dengan waktu

yang ada di Jember khususnya *manual brew* atau tehnik seduh manual yang digunakan dalam menyajikan produk minuman berbasis kopi original contohnya V60.

Teknik yang digunakan dalam penyajian minuman kopi V60 ini bisa terbilang mudah namun ada beberapa komponen yang perlu diperhatikan yaitu bahan alat, air, level roasting, level grinsize, tehnik tuangan dan rasio. Sajian V60 beragam rasio yang digunakan dan beberapa tehnik yang bisa membedakan sebuah profil rasa pada kopi. Tujuan penyajian V60 yaitu untuk mengetahui sebuah profil cita rasa yang didapat oleh proses kopi yang dilakukan, biasanya bahan kopi yang digunakan yaitu kopi arabika yang banyak memiliki cita rasa yang berbeda setiap prosesnya.

menyesuaikan tehnik yang digunakan. Kopi V60 adalah kopi yang dibuat dari wadah V60 yang berbentuk kerucut dan menggunakan filter atau penyaring agar bubuk atau ampas kopi tidak jatuh atau larut ke kopi yang akan diminum. Cara pembuatan kopi ini pertama-tama

mempersiapkan alat pembuat V60 berbentuk kerucut, kemudian filter kopi di lipat hingga membentuk kerucut, lalu siram filter menggunakan air panas dan masukan kopi ke dalam filter. Setelah memasukan kopi siram kopi di dalam filter secara melingkar menggunakan air panas yang bersuhu 85 sampai 88 derajat Celsius

selama tiga menit dan kopi siap disajikan (Suryajaya, 2015). Kafe Omah Kopi menyediakan menu V60 yang memiliki beberapa macam pilihan untuk kopi yang akan diseduh contohnya kopi arabika ijen, arabika panti, arabika dan arabika experimental.

Tabel 1.1 Hasil sebaran kepuasan konsumen terhadap produk kopi V60.

Kategori Kepuasan Konsumen	F	Skor	Rata-rata	Ket
Sangat Puas	40	200		
Puas	19	76		
Cukup Puas	8	24	4,3	Sangat Puas
Tidak Puas	5	10		
Sangat Tidak Puas	0	0		
Total	72	310		

$$\text{Rata - rata} = \frac{(40 \times 5) + (19 \times 4) + (8 \times 3) + (5 \times 2) + (0 \times 1)}{72} = \frac{310}{72} = 4,3 \text{ (Sangat Puas)}$$

Tabel 1.1 merupakan hasil dari tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen dari produk kopi V60 yang ditawarkan oleh kafe Omah Kopi yang dilakukan oleh 72 responden. Pada kategori sangat puas dipilih oleh 40 responden dengan skor 200, lalu kategori puas dipilih oleh 19 responden dengan skor 76, kategori cukup puas dipilih oleh 8 responden dengan skor 24, kemudian kategori tidak puas dipilih oleh 5 responden dengan skor 10, dan kategori sangat tidak puas dipilih oleh 0 responden dengan skor 0, total skor yaitu 310 dengan nilai rata-rata 4,3 artinya kepuasan konsumen Kafe Omah Kopi mengenai produk V60 masuk dalam kategori sangat puas.

Sesuai dari wawancara yang dilakukan mengenai tanggapan konsumen yang menyukai produk V60 mengatakan bahwa produk V60 memiliki rasa yang beragam, after taste dari kopi arabika yang

diseduh tidak mengganggu ditenggorokan, aroma acidity pada kopi yang kuat dan pelayanan program slow bar yang dapat menambah wawasan cara membuat kopi V60, Konsumen yang tidak menyukai menu V60 karena rasa asam pada kopi arabika yang tinggi yang membuat sebagian konsumen juga tidak menyukai. Menu V60 cocok dikonsumsi oleh orang yang menyukai rasa asam dan berbagai rasa lainnya dari kopi.

KESIMPULAN

Pada kesimpulannya bahwa berdasarkan hasil dan pembahasan diatas mengenai kepuasan konsumen pada produk V60 yang didapat dari 72 responden Kafe Omah Kopi mendapatkan hasil rata - rata 4,3 dengan keterangan konsumen Sangat Puas dari penyajian produk kopi V60. Banyak konsumen yang menyukai kopi V60 dengan alasan cita rasa yang didapat telah sesuai dengan ekspektasi konsumen yaitu asam yang cocok dikonsumsi oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad F, (2019). Buku Metode Sampling Edisi 2. Tangerang Selatan: Universitas terbuka.
- Badan Pusat Statistik Indonesia (2022). Komoditas Perkebunan Kopi tahun 2020-2021.
- Palwaguna, S. (2017). Bentuk Pertunjukan Musik Reggae Di Rockofi Cafe Dan Studi Medan Sunggal (Doctoral dissertation, UNIMED).
- Prasetyo, Arief., Rahmantor, Nur Anugrah., P. Arsyana, Hilal M., (2019). Simulasi Pembuatan Kopi Berdasarkan Metode Penyeduhan Manual Brewing.
- Pratita, D. G., (2021). Indonesian Coffee Competitiveness With The ASEAN Competitor In The Main Market. *Journal Agriekonomika* Vol 10(2),137-144.
- Pratita, D. G., Irham, I., & Mulyo, J. H. (2019). Entrepreneurship Competence Level of Organic Farmers in Yogyakarta Province. *Agro Ekonomi*, 29(2), 231-243.
- Ridwan, M., & Jahmi, M. R. (2023). Pengaruh Teknik Pembuatan Kopi di ObrolKopi Terhadap Minat Beli Konsumen. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 19(1), 63-73.
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-bis*, Vol 3(2), 111-118.
- Suryajaya, H. A. (2015). Proses Inovasi Minuman Kopi Pada Kafe Monopole. *Agora*, 3(1), 343-352.