

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang terkenal memiliki kekayaan sumber daya alam. membuktikan secara langsung beragam pesona keindahan alam dan budaya petani kopi Indonesia. Pertanian adalah salah satu program yang dapat menjadi peluang bisnis untuk memajukan perekonomian Indonesia. Kepercayaan menurut Barnes adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran (Chulaifi & Setyowati, 2018). Kepercayaan ini melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

Era teknologi informasi dan kemajuan internet telah menjadikan kehidupan di era modern ini tidak lepas dari koneksi internet melalui media gadget. Hal tersebut menimbulkan, bahwa petani kopi saat ini dalam memenuhi kebutuhannya akan inovasi layanan administrasi yang lebih mudah, cepat dan praktis. Inilah yang menjadi urgensi bagi lembaga maupun instansi untuk beradaptasi dalam perubahan perilaku dari petani kopi tersebut dalam mendapatkan sebuah pelayanan. Perubahan keinginan dan perilaku petani kopi tersebut harus diimbangi dengan kemampuan lembaga maupun instansi untuk menghadapi perubahan yang terjadi di petani kopi. Internet saat

ini telah menjadi kebutuhan dan menjadi media bagi petani kopi untuk mendapatkan informasi apapun, serta dapat pula dimanfaatkan untuk upaya dalam pemenuhan kebutuhan akan pelayanan administrasi.

Adapun salah satu bentuk pelayanan yang telah dilakukan adanya layanan untuk petani kopi berbasis website dan hal tersebut dikenal dengan istilah *e-government*. Namun hal tersebut belum menjawab akan semua kebutuhan petani kopi akan layanan tersebut. Dimana saat ini petani kopi cenderung menggunakan maupun memanfaatkan internet melalui smartphone. Inilah yang harus dicari solusi yang tepat berkaitan dengan permasalahan yang muncul di era disrupsi. Era dimana segala kemungkinan sulit untuk diprediksi dan diperlukan inovasi untuk menghadapi akan tuntutan zaman yang semakin modern.

Inovasi layanan diperlukan karena beragam permasalahan muncul dalam sebuah pelayanan publik. Salah satunya permasalahan mengenai masalah organisasional terkait dengan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (Mayangsari, dkk.,2014). Ini menjadikan sumber daya harus segera dibenahi dan disesuaikan dengan kebutuhan bagi lembaga itu sendiri.

Terselenggaranya pelayanan kepada petani kopi merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai salah satu indikator pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Pergeseran paradigma organisasi pemerintahan di Indonesia saat ini dapat dilihat dari perubahan konsep manajemen pelayanan publik. Dalam era reformasi birokrasi di Indonesia terdapat dua paradigma tipe organisasi yang

diterapkan untuk menggantikan tipe organisasi *Old Public Administration* (OPA) pada organisasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS).

Konsep *New Public Management* (NPM) adalah menjadikan masyarakat sebagai petani kopi sebagaimana dalam perusahaan swasta. *New Public Management* (NPM) mencoba memasukkan standar-standar administrasi bisnis ke dalam tubuh organisasi publik. Manajemen publik masa kini yaitu *new public service* (NPS) menggagas suatu pelayanan publik yang tetap mengedepankan posisi petani kopi sebagai warganegara yang ikut memiliki pelayanan publik itu sendiri, bukan sebagai petani kopi yang secara pasif menerima pelayanan (Kusdi 2012;53). *New Public Service* (NPS) berupaya melengkapi dan menyeimbangkan pandangan *New Public Management* (NPM) untuk menghindari pelayanan publik yang hanya mengutamakan aspek ekonomis (efisiensi dan efektifitas) dan mengabaikan aspek normatif yaitu nilai-nilai demokrasi, keadilan, partisipasi, akuntabilitas, trans-paransi.

Kepercayaan petani merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka petani tersebut dapat dikatakan percaya. Demikian pula apabila petani

mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka petani tersebut dapatlah dikatakan puas. Sebaliknya, bila kepercayaan yang diterima lebih rendah dari kepercayaan yang diharapkan, maka petani tersebut akan dikatakan sebagai petani yang tidak puas sehingga petani tersebut tidak akan percaya terhadap suatu pelayanan atau dengan kata lain kecewa (Stefanus, 2018).

Inovasi layanan termasuk dalam konsep inovasi jasa. Menurut Hall et,al., 2016 inovasi layanan dapat dijelaskan bentuk jasa layanan atau proses layanan yang didasarkan pada penerapan teknologi dan metode yang sistematis. Hal ini sejalan dengan pendapat Lien, 2012 kegiatan baru dalam bisnis jasa dianggap sebagai layanan baru atau inovasi layanan. Kegiatan ini dapat dilihat dari teknologi yang digunakan, interaksi dengan pelanggan, pengembangan layanan baru. Pembaharuan teknologi yang dilakukan perusahaan akan mempercepat layanan yang diberikan kepada petani kopi, begitu juga dengan pengembangan layanan yang dilakukan perusahaan akan membuat variasi layanan kepada petani kopi sehingga layanan yang dirasakan akan berbeda dengan layanan yang diberikan perusahaan sebelumnya sehingga petani kopi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan kembali menggunakan jasa dilain kesempatan. Proses inovasi layanan yang dilakukan oleh perusahaan akan membuat perusahaan untuk lebih fokus dan efisien dalam struktur operasional. Hal ini diperlukan sebuah perubahan di

struktur internal sehingga akan membuat produksi meningkat dan proses pelayanan pada pelanggan akan dilakukan dengan cepat (Riepula, 2019).

Hasil penelitian Pertiwi & Afridola, (2020), Alam & Noor, (2020), Lolo, (2020), Larasati & Suryoko, (2020), Wilis & Nurwulandari, (2020), menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi, sedangkan Azhari, (2020), Almassawa, (2018), Rahayu & Wati, (2018), Rashid & Rokade, (2019), Mutmainnah, (2017) menunjukkan kepercayaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi.

Adanya perbedaan hasil penelitian yang menganalisis hubungan kepercayaan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi, maka penelitian ini akan mengkaji kembali hubungan kepercayaan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi yang diterapkan di Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.

Keluaran yang diharapkan Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi dengan mengedepankan kepercayaan layanan dan inovasi layanan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan sebuah penilaian dari petani kopi bahwa mereka menyukai atas jasa yang ditawarkan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi. Jika kembali pada pemahaman akan konsep pemasaran, maka jelas sekali yang menjadi tujuan setiap aktivitas pemasaran Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi adalah kepuasan pelanggan. Sehingga apabila petani kopi merasa puas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi kepada petani kopi mendapat pengakuan atas kinerja (kepercayaan layanan) dan hal-hal pendukung lain (Wilis & Nurwulandari,

(2020), Azhari, (2020), Almassawa, (2018), Rahayu & Wati, (2018), Rashid & Rokade, (2019).

Pemberian layanan kepada petani kopi yang dilakukan oleh pegawai secara tulus dan bersifat sangat pribadi akan menimbulkan keyakinan bahwa hanya orang-orang tertentu saja yang mengetahui seseorang memiliki keperluan pribadi, sehingga akan menimbulkan perasaan nyaman pada petani kopi yang dilayani. Perasaan nyaman ini akan menimbulkan rasa puas. petani kopi yang puas akan menceritakan kepuasan dalam pelayanan.

Faktor lain yang mempengaruhi Perilaku Petani kopi di Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi adalah inovasi layanan. Inovasi layanan merupakan pandangan atau *image* yang ada dibenak petani kopi Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Apabila inovasi layanan Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi sudah baik, maka tingkat kepuasan dan Perilaku Petani kopi di Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi akan meningkat.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian Pertiwi & Afridola, (2020), Alam & Noor, (2020), Lolo, (2020), Larasati & Suryoko, (2020), menunjukkan inovasi layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Wilis & Nurwulandari, (2020), Azhari, (2020), menunjukkan inovasi layanan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku petani kopi. Sedangkan penelitian Almassawa, (2018), Rahayu & Wati, (2018), Rashid & Rokade, (2019), Mutmainnah, (2017) menunjukkan inovasi layanan

berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi.

Adanya perbedaan hasil penelitian yang menganalisis hubungan inovasi layanan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi, maka penelitian ini akan mengkaji kembali hubungan inovasi layanan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi yang diterapkan di Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi

Berangkat dari fenomena dan pemikiran-pemikiran di atas, Untuk itulah kiranya penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Peran Kepuasan Dalam Membentuk Perilaku Petani Kopi Pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi?
2. Apakah inovasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi?
4. Apakah inovasi layanan berpengaruh terhadap Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi?
5. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan yang disebabkan oleh kepercayaan, inovasi layanan terhadap kepuasan dan Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi. Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh Inovasi layanan terhadap kepuasan petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.
- c. Menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.
- d. Menguji dan menganalisis pengaruh Inovasi layanan terhadap Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.
- e. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai tambahan literatur tentang pengaruh kepercayaan, inovasi layanan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi sebagai referensi agenda penelitian mendatang.

b. Manfaat Praktis

- 1) Membantu Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi membuat keputusan dalam rangka memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek yang diteliti.
- 2) Membantu pemerintah membuat kebijakan berupa pokok-pokok pikiran dalam rangka meningkatkan kepercayaan pelayanan dan inovasi layanan guna meningkatkan kepuasan dan Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.