

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan pertanian kedepan diharapkan dapat memberi kontribusi yang lebih besar dalam rangka mengurangi kesenjangan dan memperluas kesempatan kerja, serta mampu memanfaatkan semua peluang ekonomi yang terjadi sebagai dampak dari globalisasi dan liberalisasi perekonomian dunia. Untuk mewujudkan harapan tersebut diperlukan sumberdaya manusia yang berkualitas dan handal dengan ciri mandiri, profesional, berjiwa wirausaha, mempunyai dedikasi, etos kerja, disiplin dan moral yang tinggi serta berwawasan global, sehingga petani dan pelaku usaha pertanian lain akan mampu membangun usahatani yang berdaya saing tinggi. Salah satu upaya untuk meningkatkan SDM pertanian, terutama SDM petani, adalah melalui kegiatan penyuluhan pertanian dan pemanfaatan teknologi pertanian.

Produksi kopi di Indonesia terus mengalami peningkatan, hal ini mencapai 1.230.001 ha yang dapat menghasilkan sedikitnya 639.412 ton kopi robusta maupun arabika, bahkan mencapai volume ekspor sebesar 502 ton. Berdasarkan data tersebut, maka kopi merupakan salah satu hasil perkebunan yang memegang peran penting dalam pengembangan industri perkebunan di Indonesia. Diketahui bahwa Indonesia merupakan salah satu produsen kopi terbesar keempat di dunia setelah Brazil, Vietnam dan Kolombia (Direktorat

Jenderal Pertanian, 2017, sehingga budidaya kopi dirasakan perlu dikembangkan dan ditingkatkan kembali.

Permasalahan yang sering terjadi pada komoditas kopi adalah produktivitas tanaman yang rendah, terbatasnya ketersediaan benih serta kurangnya mutu kopi yang dihasilkan petani sehingga mengakibatkan rendahnya harga tawar petani di Indonesia (Direktorat Jenderal Pertanian, 2017). Faktor yang mempengaruhi produksi dan perdagangan kopi di dunia adalah aspek mutu produksi yang terdiri dari teknik budidaya hingga penanganan pasca panennya (Jaya *et al*, 2010). Menurut Asosiasi Eksportir Kopi Indonesia bahwa standar mutu kopi Indonesia berpedoman pada Standar Nasional Indonesia 01-2907-2008 yang bertujuan untuk menghasilkan biji kopi berkualitas baik (AEKI, 2014).

Petani sebagai pelaku usahatani yang mengambil keputusan dalam perubahan usahatannya. Faktor pengambilan keputusan terhadap kinerja usahatannya didukung oleh perilaku petani itu sendiri meliputi pengetahuan, sikap dan keterampilan petani tersebut. Hal ini diperlukan agar petani mampu meningkatkan produktivitas dan mutu dari produk yang dihasilkan. Berdasarkan hal ini, petani dituntut harus menjadi lebih pintar agar kopi yang diproduksi bermutu baik sehingga untuk menghasilkan mutu yang baik dipengaruhi oleh perilaku petani dalam pelaksanaan budidaya kopi (Zainura *et al.*, 2016).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aklimawati *et al.* (2014) menunjukkan bahwa mutu biji kopi ditentukan berdasarkan mutu

fisik dan citarasa kopi yang dihasilkan, serta permasalahan yang dihadapi dalam usahatani kopi. Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam penelitian tersebut yaitu minimnya pengetahuan dan keterampilan petani tentang mutu dan budidaya kopi yang baik. Konsep yang dirujuk adalah perilaku petani berdasarkan pengetahuan dan keterampilan petani serta indikator biji kopi yang bermutu berdasarkan mutu fisik dan citarasa kopi yang dihasilkan oleh petani kopi. Didukung hasil penelitian Ramanda *et al.* (2016) menunjukkan bahwa kopi bermutu baik memiliki daya saing yang tinggi sehingga menguntungkan bagi para petani kopi secara produktivitas dan finansial. Menurut Hasibuan *et al.* (2013) bahwa kopi bermutu baik dihasilkan dari pelaksanaan *Good Agriculture Practice* (GAP) dan *Good Manufacturing Practice* (GMP) yang tepat dan sesuai dengan standar pengawasan mutu kopi yang telah ditentukan. Didukung hasil penelitian Wulandari (2018) bahwa pengendalian mutu kopi dipengaruhi oleh perilaku petani kopi dalam pelaksanaan budidaya dan pasca panen kopi, dimana konsep perilaku terdiri dari perilaku aktif (tindakan) dan perilaku pasif (pengetahuan dan sikap).

Salah satu harapan petani kopi selaku konsumen, adalah meningkatkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*Social change*) dan dinamika petani kopi sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada petani

kopi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan petani kopi, sehingga petani kopi puas dan loyal terhadap pemerintah.

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

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

Keluaran yang diharapkan Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi dengan mengedepankan kualitas layanan dan empati 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 (kualitas layanan) dan

hal-hal pendukung lain (Wilis & Nurwulandari, (2020), Azhari, (2020), Almassawa, (2018), Rahayu & Wati, (2018), Rashid & Rokade, (2019).

Faktor lain dari kualitas pelayanan adalah *emphaty* atau perhatian yang tulus dan bersifat individual. Sebagian orang atau bahkan petani kopi berpandangan bahwa kebutuhan surat penting lainnya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi atau rahasia. Pemberian layanan kepada petani kopi yang dilakukan oleh petugas 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 empati. Empati merupakan pandangan atau *image* yang ada dibenak petani kopi Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Apabila empati 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 empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Wilis & Nurwulandari, (2020), Azhari, (2020), menunjukkan empati berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku petani kopi. Sedangkan penelitian

Almassawa, (2018), Rahayu & Wati, (2018), Rashid & Rokade, (2019), Mutmainnah, (2017) menunjukkan empati berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi.

Adanya perbedaan hasil penelitian yang menganalisis hubungan empati terhadap kepuasan dan perilaku petani kopi, maka penelitian ini akan mengkaji kembali hubungan empati 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 “Strategi Yang Mempengaruhi Perilaku Petani kopi Dengan Aspek Kualitas Pelayanan Dan Empati Melalui Kepuasan Pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi”.

B. Perumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi?
2. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi?
4. Apakah empati 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 kualitas, empati terhadap kepuasan dan Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi. Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh Empati terhadap kepuasan petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.
- c. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.
- d. Menguji dan menganalisis pengaruh Empati 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 kualitas pelayanan, empati 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 kualitas pelayanan dan empati guna meningkatkan kepuasan dan Perilaku Petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi.