I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tanaman teh (*Camellia sinensis)* merupakan komoditas tanaman yang banyak tumbuh di daerah subtropis, namun menyebar juga ke beberapa daerah tropis. Indonesia sendiri merupakan salah satu negara penghasil teh yang banyak (Siswoputranto, 1978). Tanaman teh umumnya dapat dipetik daunnya secara terus-menerus setelah berumur 5 tahun dan dapat memberi hasil daun teh cukup besar selama 40 tahu, baru kemudian diadakan peremajaan. Tanaman ini dapat tumbuh dengan subur di daerah dengan ketinggian 200- 2000 meter diatas permukaan air laut. Semakin tinggi letak daerahnya, semakin menghasilkan mutu the yang baik. misalnya teh Darjeeling dari India, terletak diatas ketinggian 1.500 meter. Di indonesia perkebunan teh banyak terdapat di daerah Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, juga di Sumatera Utara dan Sumtera Selatan. (Spillane, 1992).

Teh merupakan salah satu tanaman industri yang sangat penting. Dari tanaman ini diambil daunnya yang masih muda, kemudian diolah dan digunakan untuk bahan minuman yang lezat. Teh sebagai bahan minuman memiliki manfaat yang lebih dibandingkan dengan minuman lainnya, mengingat teh kaya akan mineral dan vitamin yang dibutuhkan oleh tubuh. Berbagai manfaat teh untuk kesehatan juga telah diakui oleh para pakar gizi. Tanaman teh ini adalah satu dari komoditi hasil perkebunan yang memiliki peran yang cukup penting dalam kegiatan perekonomian di Indonesia. Bisa dikatakan, bahwa teh merupakan salah satu komoditas yang diunggulkan di

perkebunan Indonesia. Perkebunan teh Indonesia menurut status pengusahaannya dibagi menjadi dua, yaitu Perkebunan Besar (PB), Perkebunan Rakyat (PR) Perkebunan Besar tersebut terdiri dari Perkebunan Besar Negara (PBN), dan Perkebunan Besar Swasta (PBS) dalam penelitian Badan Pusat Statistik (2018). Disamping itu, teh juga diekspor dan menghasilkan devisa untuk negara. Kebutuhan akan teh di dalam dan di luar negeri terus meningkat. Tanaman teh karena berasal dari sub tropis, maka cocok ditanam di daerah pegunungan. Garis besar syarat tumbuh untuk tanaman teh adalah kecocokan iklim dan tanah (Ghani, 2002). Orang Eropa mengenal teh di abad ke-16. Teh mempunyai 2 varietas, yakni: varietas *Sinensis* dan varietas *Assamica*. Teh *Assamica* yang paling banyak ditanam di Indonesia (Ghani, 2002).

Teh merupakan salah satu komoditas yang potensial yang membutuhkan perhatian lebih dari pemaku kepentingan. Sebuah pembenahan dari hulu hingga hilir membutuhkan diintesifkan agar industrinya bisa berkembang lagi dan menjadi komoditas unggulan penghasil devisa. Dalam beberapa tahun terakhir, produksi teh Indonesia cenderung menurun dikarenakan pengurangan areal perkebunan. Maka dari itu. perkiraan permintaan teh di Indonesia akan menurun. Data konsumsi teh yang digunakan dalam perkiraan permintaan teh berasal dari data BPS. Data tersebut merupakan hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS). Proyeksi Permintaan Teh di Indonesia, 2015-2019 dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1 . Proyeksi Permintaan Teh di Indonesia, 2015-2019

Tahun	Konsumsi (Kg/Kapita/Tahun)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Konsumsi Nasional (Ton)
2015	0,57	255.462	145.613
2016	0,56	258.705	144.875
2017	0,54	261.891	141.421
2018	0,52	265.015	137.808
2019	0,51	267.974	136.667
Rata Pertumb.(%/tahun)	-2,74	1,20	-1,57

Sumber: 1. Konsumsi Rumah Tangga SUSENAS. BPS 2015-2019
2. Jumlah Penduduk adalah proyeksi BPS, 2015-2019

Data tersebut dihitung menggunakan model pemulusan eksponensial berganda untuk memprediksi permintaan teh. Dengan penghalusan konstan Alfa 0,351288 dan gamma 0,260541 diperoleh MAPE6. Berbasis model Seperti disebutkan di atas, permintaan teh Indonesia selama 2015-2019 diperkirakan akan menurun, dengan tingkat pertumbuhan tahunan rata-rata 1,57%. Konsumsi teh nasional diperkirakan mencapai 145.000 ton pada 2015. Sejak 2016 hingga 2019 terus menurun 144.000 ton, 141.000 ton, 137.000 ton dan 136.000 ton (Indarti, 2015).

Teh adalah salah satu minuman favorit di Indonesia di mana permintaannya cukup tinggi, khususnya di Jawa. Pada permintaan yang cukup tinggi tersebut, peminat teh di jawa tentunya memiliki kepuasan yang beragam. Kepuasan tersebut bisa

diperhatikan dari rasa, kekentalan, wangi, warna, kesegaran dari minuman teh tersebut. Menurut Suwarni, di Jurnal Nasional bahwa tradisi minum teh sangat mengakar Indonesia. Tapi kebiasaan minum teh bukan hanya sekedar tradisi Indonesia, tapi juga gaya hidup (Utami, 2012). Sebuah tradisi minum teh di Pulau Jawa sudah berlangsung bertahun-tahun dulu, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Keraton Yogyakarta disana mempunyai Tradisi *Patehan*. Tradisi *Patehan* merupakan upacara penyajian minuman teh untuk sultan. Upacara tersebut mempunyai langkah penyajian dan arti tertentu, seperti tradisi minum teh milik negara lain. Hanya Tradisi *Patehan* dilakukan setiap hari di Yogyakarta (World Economic Forum (WEF) et al., 2018). Dalam mengonsumsi teh masyarakat Yogyakarta biasanya menikmati teh di berbagai tempat salah satunya di warung angkringan. Angkringan ini telah menjadi sebuah tren yang cukup lama bagi masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya dalam menikmati minuman teh.

Warung Angkringan pastinya tidak asing di telinga masyarakat, Khususnya di Jawa. Beberapa orang mengunjungi angkringan hanya sekedar untuk menikmati teh dan juga untuk mengisi perut. Sebenarnya belum ada data yang sah berapa jumlah angkringan yang ada di Kota Yogyakarta, baik itu yang tradisional di pinggir jalan maupun yang lebih modern. Data terakhir jumlah angkringan di Yogyakarta sendiri diperkirakan kurang lebih mencapai angka 2000 menurut (Winata, 2014). Pada umumnya, Angkringan adalah sebuah usaha informal kaki lima yang menggunakan alat penyajian tradisional jawa yang menyajikan minuman dan makanan yang tergolong murah. Angkringan merupakan kaki lima makanan khas di Yogyakarta.

Angkringan merebak di Yogyakarta sebagai bentuk dari imbas krisis ekonomi yang melanda pada tahun 1997-1998. Usaha ini termasuk dalam usaha informal, yang berjenis warung kaki lima dan menggunakan gerobak. (Hanum, 2007) Menu yang biasanya disajikan oleh angkringan ini biasanya yaitu nasi kucing, Beberapa lauk pauknya lainnnya seperti teri sambel, sate telur puyuh, sate usus, ikan, gorengan, ceker dan kepala ayam sebagai menu tambahan. Pada saat ini angkringan sudah menjadi tempat makan semua orang dan ada dimana-mana, terutama di Kota Yogyakarta. Angkringan ini biasanya mempunyai suasana yang sendu yang menjadi tempat alternatif untuk berkumpul saat sore dan malam hari. Kata "Angkring" berasal dari bahasa jawa yang artinya "duduk" (Handayani, 2017).

Pada awalnya, penjual angkringan tidak menggunakan gerobak dorongan beroda dua, melainkan pikulan yang terbuat dari belahan batang bambu. Di kedua ujungnya digantungkan dua set perangkat, serta dilengkapi sebuah bangku untuk penjual. Satu set angkringan dilengkapi alat dan bahan minuman yang akan diolah, termasuk anglo atau tungku berbahan bakar arang. Sementara, set yang lain memuat bahan makanan siap saji yang hanya perlu dibakar kembali di atas tungku. Angkringan sejatinya milik masyarakat kecil. Maka dari itulah awal muncul angkringan itu ada, yang ditujukan kepada masyarakat strata bawah Konsep angkringan yang kita kenal kini adalah gerobak dorong dari kayu dengan tungku arang. Di atasnya ceret besar berjumlah tiga buah sebagai alat utama untuk menghidangkan bahan minuman. Tak lupa yang menambah suasana remang-remang eksotis adalah lampu minyak kaca semprong (lampu teplok) menerangi di tengahnya.

Tempat duduk menggunakan kursi kayu panjang mengelilingi sekitar gerobak yang dinaungi terpal plastik gulung sebagai tenda (Arbany Nurul Aini, 2013)

Seiring berjalannya zaman, beberapa angkringan sudah memiliki tempat untuk menetap tetapi tetap menggunakan gerobak dan masih menggunakan alat tradisional ala angkringan jawa. Perpaduan bersahaja ini menjadi estetika angkringan yang terbentuk melawan waktu dan perkembangan jaman. Angkringan mempunyai prospek yang tinggi untuk dijalankan, Hampir semua kalangan menyukai angkringan khususnya digemari oleh kalangan mahasiswa yang ada di Yogyakarta. Maka dari itu, tidak heran bahwa banyak angkringan di sekitar kampus dan kos yang ramai. Berkembangnya dan kesuksesan bisnis angkringan tersebut tidak lepas dari kepiawaian pengusaha angkringan dalam mengelola bisnis agar tetap ramai dan laku.

Proses pengembangan usaha juga tidak terlepas dari konsumen atau pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan merupakan faktor utama atau faktor paling penting dalam kegiatan usaha, banyak sedikitnya pelanggan dari suatu usaha dapat mempengaruhi tingkat keuntungan dari suatu usaha tersebut. Pengusaha yang maju harus bisa mempertimbangkan berbagai hal yang diinginkan konsumen, dikarenakan setiap manusia mempunyai kebutuhan, minat dan daya beli yang berbeda. Evaluasi diperlukan untuk menentukan apakah konsumen merasakan kepuasan atau tidak puas maka dari itu akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika puas, konsumen akan setia dengan produk tersebut dan menjadi pelanggan.

Penelitian ini fokus terhadap atribut-atribut yang berkaitan dengan kualitas minuman teh (produk) serta atribut lainnya seperti pelayanan, harga, dan tempat.

Pelanggan merasakan kepuasan yang berbeda terhadap macam atribut kepuasan. Maka dari itu, untuk mengetahui itu membutuhkan suatu analisis tingkat kepuasan konsumen. Analisis tersebut, bisa meningkatkan wawasan terhadap manajemen pemasaran. Dengan menganalisa, pengusaha tersebut mampu membuat pelanggan menjadi puas terhadap produknya sehingga menjadi pelanggan tetap produk Teh pada angkringan tersebut. Oleh sebab itu, sebuah angkringan di kota Yogyakarta, Kecamatan Umbulharjo ini menjadi lokasi penelitian yaitu Angkringan Pak Tompi, karena Angkringan Pak Tompi mempunyai angkringan yang otentik serta identik dengan minuman teh sekaligus sebagai tempat untuk peminat teh dan memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi lebih baik lagi.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam mengonsumsi minuman teh di Angkringan Pak Tompi

2. Untuk mengetahui keeratan hubungan produk, pelayanan, harga, dan tempat terhadap kepuasan konsumen minuman teh di Angkringan Pak Tompi.

C. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti, penelitian ini sebagai langkah pertama dalam menerapkan teori-teori yang diterima pada saat perkuliahan.

2. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi salah satu wahana untuk menambah wawasan manajemen pemasaran dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada

kepuasan konsumen yang diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pemilik angkringan dalam peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan sehingga usaha nya dapat berjalan dengan baik dan dapat bersaing dengan angkringan-angkringan lainnya.