

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kopi adalah salah satu komoditas perkebunan Indonesia yang banyak diminati masyarakat lokal maupun mancanegara. Indonesia adalah negara penghasil biji kopi terbesar keempat di dunia setelah Brazil, Vietnam dan Kolombia. Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik Tahun 2022, Indonesia mengekspor kopi seberat 434,19 ribu ton dan terjadi peningkatan sebesar 12,92% dari tahun sebelumnya. Kopi merupakan hasil pertanian yang diperdagangkan secara luas dan menjadi komoditas yang paling penting setelah minyak bumi (Sahat dkk, 2016). Kopi memiliki potensi yang baik untuk dikembangkan karena pangsa pasarnya cukup luas. Jenis kelompok kopi yang umum kenal adalah Kopi Robusta, Arabika, Liberika dan Ekselsa. Spesies Kopi yang terkenal yaitu *Coffea arabica* L. atau Kopi arabika, dan *Coffea canephora* Pierre ex Froehner atau Kopi robusta (Priantari dkk, 2022).

Jenis Kopi Robusta mudah dibudidayakan dan dikembangkan di Indonesia serta produksinya lebih banyak dibandingkan dengan jenis lainnya. Kopi robusta cenderung mudah ditanam karena dapat tumbuh di dataran rendah dan tahan akan cuaca panas. Kopi robusta dikenal dengan kopi yang tahan (robust) terhadap berbagai penyakit dan lingkungan yang berubah-ubah, memiliki sifat lebih unggul dan sangat cepat berkembang, oleh karena itu jenis robusta banyak dibudidayakan di Indonesia (Riastuti dkk, 2021). Lahan perkebunan kopi didominasi oleh perkebunan rakyat dan sisanya dimiliki oleh swasta dan Pemerintah, sehingga produksi kopi bergantung dengan perkebunan rakyat. Kopi menjadi andalan ekspor dan sumber pendapatan devisa Negara (Fitriani dkk, 2023). Hasil produksi komoditas kopi menjadi andalan ekspor dan sebagian besar di ekspor ke luar negeri dan sisanya untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri.

Kabupaten Jember adalah salah satu penghasil kopi yang memiliki potensi dan prospek yang baik dilihat dari hasil produksi yang terjadi peningkatan disetiap tahunnya. Menurut Data BPS Jawa Timur, Kabupaten Jember pada tahun

2021 menghasilkan Kopi sebanyak 11.795 Ton. Peningkatan produksi kopi menunjukkan potensi yang baik untuk pengembangan komoditi kopi. Mutu dari kopi sangat ditentukan oleh penanganan selama panen dan pasca panennya. Pengembangan pasca panen juga semakin tinggi yaitu seiring dengan berkembangnya usaha kedai kopi dan usaha sejenis lainnya di Kabupaten Jember, maka kebutuhan biji kopi sangrai (*roasting*) menjadi kebutuhan bahan baku utama. Roasting kopi merupakan suatu proses penyangraian biji kopi yang masih mentah (*green bean*) hingga mencapai tingkat kematangan tertentu pada suhu dan waktu yang telah ditentukan dan disesuaikan untuk pembentukan aroma dan rasa pada biji kopi. Proses penanganan pasca panen dan pengolahan biji kopi perlu memperhatikan berbagai aspek untuk dapat mempertahankan kualitas dari biji kopi tersebut. Salah satu hal terpenting dalam proses pengolahannya yaitu pada proses penyangraiannya. Usaha produksi roasting kopi memiliki prospek usaha yang cukup menjanjikan untuk terus dikembangkan.

Macro Coffee Roastery adalah salah satu Usaha Mikro, Kecil dan Menengah yang bergerak dalam pengolahan pasca panen pada komoditas Kopi di Kabupaten Jember. Macro Coffee didirikan pada tahun 2015 sampai dengan saat ini dan terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan produk komoditas kopi. Macro Coffee Roastery memproduksi biji kopi atau dari *green bean* menjadi *roasted bean (Roasting)* dan kopi bubuk. Produk yang diproduksi oleh Macro Coffee Roastery adalah Arabica Ijen, Arabica Flores Bajawa, Arabica Bali Kintamani, Arabica Aceh Gayo, Arabica Agropuro Jember, Robusta Raung, Robusta Tanggul, Robusta Sidomulyo, dan Robusta Argopuro. Industri Kopi ini memiliki peluang untuk memasok kopi sangrai *single* origin ke kedai kopi di Jember. Jenis produk yang paling diminati konsumen di Macro Coffee Roastery adalah jenis kopi robusta, hal ini dilatar belakangi oleh harga kopi yang relatif lebih murah dari jenis kopi lainnya serta lebih mudah untuk didapatkan. Semakin berkembangnya usaha kopi *roasting* ini, meningkatkan kebutuhan kedai kopi akan stok bahan baku kopi sangrai.

Untuk melakukan pengembangan produk berdasarkan kebutuhan konsumen, salah satu metode analisis yang cocok untuk digunakan adalah *Quality Function*

*Deployment (QFD)*. Metode QFD merupakan metode yang umum digunakan dalam meningkatkan kualitas pada berbagai jenis produk, material, perangkat, dan jasa (Jensen, 2017). Metode QFD dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas biji kopi robusta sangrai yaitu dengan meninjau persyaratan teknis perusahaan yang perlu untuk diperbaiki serta harapan konsumen terhadap produk. Dalam penggunaan metode QFD dibantu dengan penyusunan rumah kualitas atau disebut dengan *House of Quality (HOQ)*, yang pada dasarnya merupakan Matriks perencanaan produk yang digunakan untuk menterjemahkan keinginan konsumen ke dalam karakteristik desain.

Latar belakang penelitian ini dilakukan karena dari pihak Macro Coffee Roastery mendapatkan keluhan dari konsumen terkait dengan kualitas dari produk kopi robusta yang diproduksi. Kopi Robusta merupakan produk andalan urutan kedua setelah arabika bagi orang yang menyukai kopi, tetapi kualitasnya belum mampu memenuhi standar kualitas sebaik kopi arabika. Jumlah kecacatan biji kopi Arabica lebih rendah dibandingkan dengan kopi robusta (Kinasih dkk, 2021). Industri ini memproduksi kopi robusta sangrai perhari nya sebanyak 30 kg. Dalam satu kali produksi, rata-rata kecacatan sebesar 3% atau 0,9 kilo, setiap produksi terjadi fluktuasi kecacatan. Kecacatan fisik pada biji kopi meliputi cacat biji hitam, biji hitam sebagian, dan biji hitam pecah (Winarno, 2020). Data kecacatan yang diperoleh dari perhitungan persentase cacat yang diberikan oleh pemilik hanya melalui pengamatan saja atau tidak dengan pencatatan secara berkala. Sehingga secara kualitas, produk kopi robusta sangrai belum bisa dipastikan memiliki kualitas yang baik.

Berdasarkan Pemaparan dari Pemilik Usaha Macro Coffee Roastery, konsumen dari Macro Coffee Roastery seiring berjalannya waktu mulai beralih pada supplier lain, yang dilatar belakangi oleh keinginan untuk mencoba produk sejenis dari kompetitor. Konsumen pun berusaha untuk memilah produsen kopi sangrai dengan kualitas terbaik dan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dimasing-masing kedai kopi. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan persaingan bisnis yang semakin ketat maka perusahaan bersaing untuk dapat menciptakan dan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Suatu produk untuk

dapat mencapai keberlangsungan usaha dengan meningkatkan kualitas produk yang lebih bagus dengan memberikan produk sesuai dengan yang diharapkan atau dibutuhkan oleh konsumen (Soegihartono, 2020). Produsen perlu memperhatikan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pada kualitas produk biji kopi sangrai yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pelanggan tidak akan merasa puas dengan suatu produk yang dihasilkan meskipun suatu produk yang dihasilkan telah sempurna (Tjiptono & Diana, 2001:113). Dengan adanya peningkatan kualitas, perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingan di pasar.

Macro Coffee Roastery harus melakukan suatu cara agar perusahaannya mampu bersaing dengan kompetitor-kompetitor lain dengan produk yang lebih berkualitas. Kegiatan peningkatan kualitas sangat diperlukan pada industri ini guna produknya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan memperhatikan dan mempertimbangkan keadaan perusahaan. Upaya peningkatan kualitas merupakan suatu kegiatan atau strategi untuk meningkatkan kualitas dari produk yang diproduksi oleh perusahaan dengan menghasilkan produk dengan bentuk dan fungsi yang diinginkan oleh pelanggan. Perusahaan perlu mengetahui keinginan dari konsumen agar produknya dapat memberikan kepuasan untuk konsumennya. Salah satu cara untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Oleh karena itu, hal inilah yang mendasari penulis melakukan penelitian untuk menerapkan konsep QFD dan penelitian tentang perbaikan-perbaikan yang diterapkan pada proses penanganan kualitas serta proses identifikasi kebutuhan konsumen, serta dapat membangun jembatan komunikasi antara konsumen dan produsen khususnya pada UMKM Macro Coffee Roastery dengan mengambil judul “Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Peningkatan Kualitas Produk Biji Kopi Robusta Sangrai pada UMKM Macro Coffee Roastery Jember”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk biji kopi robusta sangrai pada Macro Coffee Roastery berdasarkan perspektif konsumen?
2. Apa saja atribut yang dapat meningkatkan kualitas dari produk biji kopi robusta sangrai pada Macro Coffe Roastery?
3. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepentingan konsumen terhadap produk biji kopi robusta sangrai?
4. Bagaimanakah evaluasi tingkat kepuasan konsumen pada atribut kualitas produk biji kopi robusta sangrai Macro Coffee Roastery dibandingkan dengan produk kompetitor?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas produk biji kopi robusta sangrai pada Macro Coffee Roastery berdasarkan perspektif konsumen.
2. Mengidentifikasi atribut kualitas produk biji kopi menurut konsumen.
3. Mengevaluasi tingkat kepentingan konsumen terhadap produk biji kopi robusta sangrai.
4. Mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen produk biji kopi robusta sangrai Macro Coffe Roastery dengan produk biji kopi robusta sangrai kompetitor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian maka hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kesempatan dan sarana untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan baik itu ilmu teori dengan praktik di lapangan khususnya berkaitan dengan manajemen kualitas.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi pihak manajemen untuk melakukan perbaikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan sebagai pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya, khususnya bagi mahasiswa yang membahas dan menggunakan tentang metode *Quality Function Deployment (QFD)*.