

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kopi adalah salah satu komoditas perkebunan yang sangat terkenal di dunia karena memiliki aroma dan cita ras yang khas dan nikmat yang tidak dimiliki oleh bahan minuman lainnya (Retnowati, 2012). Indonesia merupakan negara penghasil kopi (*Coffea sp*) terbesar keempat di dunia setelah Brazil, Vietnam, dan Colombia. Berdasarkan data dari (Direktorat Jenderal Perkebunan Kementerian Pertanian, 2015) sekitar 78% kopi dunia dipasok dari Indonesia. Dari total produksi 644.000 ton, sekitar 59,2% diekspor dan sisanya 40,8% untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri. Selain itu Kementerian Perindustrian juga mencatat, perdagangan produk kopi olahan pada tahun 2018 mengalami surplus lebih dari USD 420 Juta. Surplus perdagangan produk kopi olahan tahun 2018 meningkat 10,28% dari surplus tahun 2017.

Kabupaten Jember merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang memiliki beberapa kecamatan penghasil kopi dengan produktivitas tinggi setiap tahunnya. Pada tahun 2022 saja produktivitas kopi di Jember mencapai 11.795 ton (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2022). Hal tersebut juga mengakibatkan pada banyaknya produk olahan kopi yang beredar di masyarakat Jember bahkan di tempat-tempat pengolahan kopi baik Rumah *Roastery* maupun Kedai Kopi yang menjajakan minuman olahan kopi sehingga dengan keberadaan beberapa kecamatan penghasil kopi di Kabupaten Jember juga menjadi salah satu faktor penentu tingginya produktivitas biji kopi tersebut.

Kopi bubuk robusta merupakan jenis kopi yang dapat ditanam di dataran yang lebih rendah. Kopi bubuk robusta memiliki cita rasa pahit yang kuat dengan kadar kafeinnya tinggi. Biji kopi bubuk robusta berbeda dengan kopi arabika, cita rasa kopi bubuk robusta yang khas selalu sama dimana pun lokasi penanamannya. Dalam penelitian (Kurniawati et al., 2024) Bedhag Kopi merupakan usaha kecil yang mengolah dan menyangrai (*roasting*) berbagai macam jenis kopi, khususnya kopi robusta, arabika, dan liberika. Tetapi yang menjadi ciri khas adalah Kopi

Robusta. Nama Robusta diambil dari kata “*robust*“, istilah dalam bahasa Inggris yang artinya kuat. Sesuai dengan namanya, minuman yang diekstrak dari biji kopi robusta memiliki cita rasa yang kuat dan cenderung lebih pahit dibanding arabika. Robusta memiliki rasa mirip cokelat dengan aroma yang khas dengan tekstur yang lebih kasar serta warna bervariasi sesuai asal negara kopi dihasilkan.

Bedhag Kopi merupakan UMKM yang mengolah kopi dari hulu hingga hilir, seperti perawatan kebun, proses paska panen, sangrai (*roasting*), produk untuk standar kopi spesialis kafe. Usaha Bedhag Kopi terletak di Jalan Jawa 2 No.4 RT. 03 RW. 36 Tegalboto Kidul Kel. Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kab. Jember, Jawa Timur. Usaha ini berdiri sejak tahun 2016, pemilik UMKM Bedhag Kopi adalah Donny Agustinus Waluyo, SE. Usaha ini menyangrai (*roasting*) berbagai macam jenis kopi, khususnya kopi bubuk robusta, arabika, dan liberika tetapi yang menjadi ciri khas adalah kopi bubuk robusta. Kopi bubuk robusta Bedhag Kopi ini ditanam di daerah Jelbuk Gunung Argopuro Jember diperoleh dari Kebun Komunitas Usaha Bersama (KUB) Sukma Elang Jelbuk Jember.

Spesifikasi kualitas tidak hanya semata-mata ditetapkan oleh perusahaan melalui standarisasi produksi. Penetapan kualitas yang sepihak dari perusahaan akan menyebabkan bias dalam mengukur kepuasan konsumen. Penetapan kualitas dari kedua pihak (konsumen dan perusahaan) diperlukan untuk menemukan titik keseimbangan dalam penentuan kualitas (Wijaya, 2018). UMKM Bedhag Kopi *Roastery* memasarkan secara *online* menggunakan aplikasi Instagram dan Facebook dan secara *offline* dengan mengikuti pameran-pameran penghasil Kopi Lokal Indonesia dan Komunitas Pecinta Kopi serta pemasaran dengan membuka stand penjualan dirumah produksi.

Kurangnya kemampuan UMKM Bedhag Kopi dalam menjaring penilaian konsumen terhadap apa yang diharapkan konsumen pada produk kopi bubuk robusta. Kegiatan peningkatan kualitas sangat diperlukan pada industri ini guna menyesuaikan dengan apa yang diharapkan konsumen, dengan memperhatikan dan mempertimbangkan keadaan perusahaan. Perusahaan perlu mengetahui apa saja yang diinginkan oleh konsumen agar produknya dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. UMKM Bedhag Kopi perlu melakukan suatu inovasi agar

perusahaannya mampu bersaing dengan pesaing-pesaing baru yang bermunculan dengan produk yang lebih inovatif sehingga salah satu cara untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Menurut (Wijaya, 2018) QFD merupakan pendekatan sistematis dalam menentukan apa yang diinginkan konsumen dan menerjemahkan keinginan tersebut secara akurat kedalam desain teknis, *manufacturing* dan perencanaan produksi yang tepat. Dengan menentukan prioritas perbaikan kualitas produk kopi bubuk robusta Bedhag Kopi memudahkan perusahaan dalam melakukan perbaikan kualitas terhadap atribut yang perlu disesuaikan lebih dahulu berdasarkan harapan konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis QFD pada produk kopi bubuk robusta yang diproduksi oleh UMKM Bedhag Kopi?
2. Bagaimana penilaian konsumen terhadap atribut kualitas produk kopi bubuk robusta berdasarkan pada tingkat kepentingan?
3. Bagaimana prioritas perbaikan kualitas produk dan persyaratan teknik yang diterapkan oleh UMKM Bedhag Kopi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi analisis QFD pada produk kopi bubuk robusta yang diproduksi oleh UMKM Bedhag Kopi.
2. Menganalisis penilaian konsumen terhadap atribut kualitas produk kopi bubuk robusta berdasarkan pada tingkat kepentingan.
3. Menentukan prioritas perbaikan kualitas produk dan persyaratan teknik yang diterapkan oleh UMKM Bedhag Kopi.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ada, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan menjadi masukan dan tambahan informasi untuk memperbaiki dan menetapkan kualitas produk sehingga dapat mempertahankan dan memenuhi harapan konsumen.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tambahan, dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai proses pembelajaran.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan, wawasan serta pengalaman untuk peneliti terkait dengan peningkatan kualitas produk dengan metode QFD.