

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kopi merupakan salah satu jenis minuman penyegar yang sangat diminati hampir seluruh kalangan dari berbagai negara yang menjadikan kopi sebagai minuman internasional (Basda dkk., 2022). Sebagian orang menjadikan kopi sebagai minuman. Kopi cukup berkembang pesat terutama dengan banyaknya bisnis *coffee shop*. Prospek industri kopi tak hanya berkembang pada *coffee shop*, namun juga sangat berpengaruh perannya baik dari hulu ke hilir, proses pengolahan kopi dan penanganan pada komoditas tersebut hingga dapat dinikmati konsumen. Salah satu produsen kopi terbesar adalah Kabupaten Jember.

Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah penghasil kopi di Jawa Timur yang memiliki potensi industri kopi cukup besar. Selain sebagai daerah penghasil kopi, perkembangan usaha pengolahan kopi dan *coffee shop* di Kabupaten Jember menyebabkan persaingan produk kopi semakin kompetitif, sehingga setiap produsen perlu meningkatkan kualitas produk agar mampu mempertahankan kepuasan konsumen dan daya saing usaha. Menurut Aslani dan Angraeni (2023), kopi arabika memiliki kualitas yang berbeda dengan jenis kopi lainnya karena mempunyai beberapa persyaratan khusus untuk pertumbuhan tanaman. Kopi arabika memiliki karakteristik rasa, aroma, dan tingkat keasaman yang lebih kompleks dibandingkan jenis kopi lainnya sehingga memiliki daya tarik tersendiri bagi konsumen pecinta kopi.

Krama *Roastery* merupakan salah satu produsen kopi arabika yang ada di Kabupaten Jember, memiliki beberapa varietas kopi arabika yang berfokus pada varietas arabika *Orange Bourbon* dan arabika *Blue Mountain*. Berdasarkan jenis kopi tersebut terdapat beberapa proses pasca panen kopi yakni, *full wash*, *semi wash*, dan *natural*. Kapasitas produksi rata-rata 1.735 kg perbulan untuk kopi arabika dengan varietas arabika *Blue Mountain* (paling *best seller*) dan untuk kapasitas produksi kopi arabika dengan varietas arabika *Orange Bourbon* rata-rata 645 gram perbulan. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan konsumen, masih terdapat beberapa keluhan terhadap produk kopi arabika Krama *Roastery*, seperti

konsistensi rasa, aroma, desain kemasan, dan kelengkapan informasi produk yang dinilai masih perlu ditingkatkan dibandingkan produk kompetitor. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya upaya perbaikan kualitas produk secara sistematis agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Upaya perbaikan kualitas produk kopi arabika di Krama *Roastery* perlu dilakukan berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat bersaing dengan produsen kopi di Kabupaten Jember atau produsen lainnya yang lebih besar. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas produk kopi arabika Krama *Roastery* adalah *Quality Function Deployment* (QFD), yaitu metode yang berfokus pada keinginan konsumen (*satisfactory konsumen*) ke dalam karakteristik yang berhubungan dalam tahap proses produksi. Keuntungan metode QFD yaitu dapat meningkatkan efektivitas komunikasi di antara departemen-departemen, kebutuhan pelanggan dibawa melalui proses langsung ke operasional, lebih sedikit perubahan-perubahan sistem yang terjadi. Kelebihan metode QFD yaitu mampu mengubah *voice of customer* menjadi karakteristik teknis produk/jasa melalui *House of Quality* (Akao, 1990). Sementara itu, metode Kano dan *Importance Performance Analysis* (IPA) hanya berhenti pada setiap identifikasi atau pengelompokan kebutuhan pelanggan tanpa memberikan arahan teknis perbaikan. Penelitian terdahulu mengenai kualitas produk kopi umumnya menggunakan metode Kano dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang berfokus pada identifikasi tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Namun, metode tersebut belum mampu menerjemahkan kebutuhan konsumen ke dalam respon teknis perbaikan kualitas produk secara rinci. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas produk kopi arabika di Krama *Roastery* berdasarkan kebutuhan konsumen.

Kualitas kopi arabika dipengaruhi oleh proses panen, pasca panen, *roasting*, dan pengemasan produk. Ketidaktepatan proses tersebut dapat mempengaruhi aroma, rasa, dan mutu kopi sehingga berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen agar produk mampu bersaing di pasar. Proses panen yang

tepat akan meningkatkan hasil dan kualitas biji kopi. Panen buah kopi yang memenuhi standar panen, terutama buah kopi berwarna merah (matang sempurna) dapat menghasilkan biji kopi yang memenuhi standar mutu (Alfiana *et al.*, 2020). Krama *Roastery* dapat mengetahui atribut kualitas yang paling penting bagi konsumen serta menentukan prioritas perbaikan kualitas produk kopi arabika secara sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis perbaikan kualitas produk arabika di Krama *Roastery* Jember dengan menggunakan metode QFD.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian studi kasus di Krama *Roastery* yaitu :

1. Kebutuhan konsumen atau atribut mutu manakah yang perlu diperbaiki dari produk kopi arabika di Krama *Roastery*?
2. Respon teknis manakah yang perlu diperbaiki dari produksi kopi arabika di Krama *Roastery*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kebutuhan konsumen atau atribut mutu yang perlu diperbaiki dari produk kopi arabika di Krama *Roastery*.
2. Mengetahui respon teknis yang perlu diperbaiki dari produksi kopi arabika di Krama *Roastery*.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dalam memperbaiki kualitas produk kopi arabika di Krama *Roastery*.
2. Meningkatkan daya saing atau pemasaran kopi arabika di Krama *Roastery* baik di Kabupaten Jember maupun di dunia kopi.
3. Membantu pihak manajemen Krama *Roastery* dalam memahami kebutuhan konsumen secara sistematis.