

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri kopi global telah mengalami transformasi yang sangat signifikan selama beberapa dekade terakhir, ditandai oleh meningkatnya permintaan konsumen terhadap produk-produk berkualitas tinggi yang memiliki keunikan cita rasa, asal-usul geografis yang jelas, serta proses pengolahan yang transparan dan berkelanjutan. Pergeseran preferensi konsumen ini mendorong para pelaku usaha di sektor kopi untuk tidak lagi sekadar memproduksi kopi sebagai komoditas massal, melainkan beralih ke pendekatan yang lebih berorientasi pada nilai tambah dan keunggulan mutu. Dalam konteks ini, manajemen kualitas menjadi variabel strategis yang tidak dapat diabaikan oleh pelaku industri, baik yang beroperasi di tingkat global maupun lokal (Phan et al., 2022).

Kopi Indonesia, khususnya yang berasal dari wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT), memiliki keistimewaan tersendiri yang membedakannya dari jenis kopi lain di pasar dunia. Flores, sebagai salah satu pulau utama di NTT, dikenal sebagai penghasil kopi arabika dan robusta berkualitas premium yang telah mendapatkan pengakuan di pasar internasional. Kopi Flores Bajawa, misalnya, telah memperoleh perlindungan Indikasi Geografis yang menegaskan keunikan karakteristik produknya yang sangat dipengaruhi oleh kondisi tanah vulkanik, ketinggian tanam, serta iklim khas kawasan tersebut (Kementerian Hukum dan HAM RI, 2021).

Meskipun potensi kopi Flores sangat besar, pengembangan industri kopi lokal di wilayah ini masih menghadapi berbagai tantangan struktural yang perlu ditangani secara sistematis. Salah satu tantangan terbesar adalah ketidakkonsistensian kualitas produk yang sering kali disebabkan oleh praktik pertanian yang beragam, keterbatasan pengetahuan petani mengenai standar pengolahan pascapanen, serta minimnya penerapan sistem manajemen mutu yang terstruktur di tingkat usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kondisi ini pada akhirnya berpengaruh pada daya saing produk kopi Flores di pasar yang semakin kompetitif (Badan Pusat Statistik NTT, 2023).

Rumah Kopi Flores Kita merupakan salah satu entitas bisnis yang bergerak di sektor pengolahan dan pemasaran kopi lokal Flores. Sebagai pelaku usaha yang memosisikan diri sebagai agregator dan promotor kopi lokal berkualitas, Rumah Kopi Flores Kita menghadapi tekanan ganda: di satu sisi, perlu menjaga konsistensi kualitas produk untuk memenuhi ekspektasi konsumen yang terus meningkat; di sisi lain, harus tetap mampu bersaing dari sisi harga dengan produsen kopi dari daerah lain yang telah lebih dulu mapan dalam hal standar produksi. Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen kualitas yang komprehensif menjadi kebutuhan yang mendesak (Wibowo & Santoso, 2021).

Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu pendekatan manajemen yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas produk secara berkelanjutan di berbagai sektor industri, termasuk industri pangan dan minuman. *Total Quality Management* (TQM) bukan sekadar seperangkat prosedur teknis, melainkan merupakan filosofi manajemen yang mengintegrasikan seluruh fungsi

organisasi—mulai dari perencanaan strategis, operasional produksi, hingga layanan pelanggan—dalam satu kerangka yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan perbaikan berkelanjutan (Oakland, 2014).

Pendekatan *Total Quality Management* (TQM) pertama kali dikembangkan secara sistematis oleh para pakar manajemen kualitas seperti W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, dan Philip B. Crosby pada paruh kedua abad ke-20. Deming (1986) menekankan pentingnya transformasi budaya organisasi dan penggunaan metode statistik dalam mengendalikan proses produksi. Sementara itu, Juran (1988) memperkenalkan konsep trilogi kualitas yang mencakup perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan peningkatan kualitas sebagai tiga pilar utama manajemen mutu yang harus dijalankan secara integratif.

Pada era globalisasi saat ini, kualitas menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan suatu usaha, baik bidang produksi maupun jasa. Perkembangan teknologi serta meningkatnya pengetahuan konsumen telah menyebabkan perubahan perilaku pelanggan yang semakin kritis dalam menilai suatu produk. Konsumen tidak lagi hanya mempertimbangkan harga, tetapi juga memperhatikan mutu, keaslian bahan baku, proses produksi, pelayanan, serta pengalaman yang diberikan. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu menjaga dan meningkatkan kualitas produknya secara konsisten agar tetap kompetitif di pasar. Industri kopi merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat. Kopi tidak lagi dipandang sekadar sebagai minuman, tetapi telah berkembang menjadi bagian dari gaya hidup, identitas budaya, serta komoditas ekonomi bernilai tinggi. Indonesia sebagai salah satu produsen kopi terbesar di dunia memiliki potensi besar dalam pengembangan kopi

lokal yang khas dan berdaya saing tinggi, Indonesia merupakan salah satu negara penghasil kopi terbesar di dunia yang memiliki keragaman kopi khas daerah. Indonesia adalah produsen kopi terbesar ke-4 dunia (2024/2025) dengan produksi sekitar 654.000-789.000 ton per tahun. Produksi didominasi jenis robusta (sekitar 74%) dan berkontribusi sekitar 5% dari total permintaan atau produksi kopi global. Berikut rincian data produksi kopi Indonesia dan perannya dalam permintaan dunia; Peringkat Produksi Dunia: Indonesia menempati posisi ke-4 produsen kopi terbesar, di bawah Brasil, Vietnam, dan Kolombia, Volume Produksi (2024/2025): produksi kopi Indonesia pada 2022 mencapai 774.000-794.800 ton. Data USDA memperkirakan produksi 2024/2025 berada di angka 654.000-789.000 ton, Komposisi Jenis: produksi kopi terdiri dari sekitar 72,84%-74% robusta dan 26%-27,16% arabika, kontribusi terhadap permintaan dunia: Indonesia memasok sekitar 5% dari kebutuhan kopi dunia, Ekspor dan Konsumsi: pada 2022 Indonesia mengekspor 400.000 ton kopi. Ekspor meningkat signifikan pada Januari-September 2024 mencapai 342-330 ton, mencerminkan permintaan global yang tinggi, Sentra Produksi Sumatra Selatan (21%-26%). <https://perkebunan.brmp.pertanian.go.id/berita/tren2025-peluang-dandaya-saing-kopi>. Salah satu wilayah yang memiliki potensi tersebut adalah Flores, yang dikenal dengan karakteristik cita rasa kopi yang unik dan dipengaruhi oleh kondisi geografis serta metode budidaya tradisional.

Rumah kopi Flores kita sebagai salah satu unit usaha di bawah Baku Peduli Center hadir sebagai wadah pengolahan, penyortiran, serta pemasaran kopi lokal Flores. Selain berorientasi pada bisnis, usaha ini juga memiliki peran dalam pemberdayaan masyarakat melalui kerja sama dengan petani kopi lokal serta pengembangan produk berbasis kearifan lokal. Salah satu pelaku usaha yang berperan dalam pengembangan

dan promosi kopi lokal adalah Rumah Kopi Flores. Rumah Kopi Flores Kita ini tidak hanya menyajikan kopi sebagai produk minuman, tetapi juga menjadi wadah bagi pengolahan, penyortiran, serta penyajian biji kopi lokal Flores yang berasal dari petani setempat. Namun demikian, dalam menghadapi persaingan industri coffee shop yang semakin kompetitif, pengelolaan kualitas biji kopi lokal menjadi tantangan utama. Kualitas kopi tidak hanya ditentukan oleh cita rasa, tetapi juga oleh proses pascapanen, penyortiran biji pecah, konsistensi roasting, hingga standar pelayanan kepada pelanggan. Menurut Kasyfillah & Setiawati (2022), kegiatan pascapanen secara baik dan benar harus dilakukan secara tepat waktu untuk menghindari penurunan kualitas kopi yang dihasilkan dan dengan didukung penerapan teknologi tepat guna serta sarana prasarana yang memadai. Untuk itu pentingnya melakukan pengolahan yang tepat dalam proses pascapanen kopi agar kualitas kopi optimal. Masalah yang sering muncul pada pengelolaan kopi lokal yaitu, variasi kualitas biji kopi akibat proses sortasi yang belum optimal, inkonsistensi mutu produk, pengelolaan proses produksi yang belum terstandar, dan keterbatasan sistem manajemen mutu. Menurut Clarke (2001) dan Oliviera *et al* (2018) menyatakan bahwa yang mempengaruhi mutu dari kopi (brewed) mencakup kultivar, blend, terluar yang terbentuk oleh satu lapisan sel parenkim yang padat, umumnya berwarna merah jika sudah matang.

Dalam konteks ini, usaha seperti Rumah Kopi Flores Kita memerlukan pendekatan manajemen yang mampu menjaga kualitas biji kopi lokal secara berkelanjutan. Salah satu pendekatan yang relevan adalah *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) merupakan sistem manajemen yang menekankan peningkatan kualitas secara menyeluruh melalui: fokus pada pelanggan, perbaikan proses secara berkelanjutan, keterlibatan seluruh sumber daya manusia, dan pengambilan Keputusan

berbasis data. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) menjadi penting dalam pengelolaan biji kopi lokal karena kualitas kopi sangat dipengaruhi oleh setiap tahapan proses, mulai dari bahan baku hingga penyajian. Menurut J Paul Peter & James H. Donnelly, Jr., total quality management merupakan komitmen organisasi untuk memuaskan pelanggan dengan secara berkelanjutan memperbaiki setiap langkah dan proses bisnis yang terkait dengan penyampaian barang atau jasa. Dengan system manajemen mutu yang terintegrasi, kualitas kopi lokal dapat dijaga secara konsisten sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat daya saing usaha.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM) pada Rumah Kopi Flores Kita dalam meningkatkan kualitas produk kopi lokal?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dibedakan menjadi 2 tujuan yaitu, tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui penerapan konsep *Total Quality Management* (TQM) pada Rumah Kopi Flores Kita dalam meningkatkan kualitas produk kopi lokal.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk mencari:

- a. Menganalisis penerapan prinsip-prinsip *total quality management* (TQM) pada proses produksi kopi lokal

- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *total quality management* (TQM) dalam usaha kopi lokal.
- c. Mengetahui pengaruh penerapan *total quality management* (TQM) terhadap peningkatan kualitas produk kopi lokal baik dari segi rasa, aroma, konsistensi mutu, maupun kepuasan konsumen.
- d. Menganalisis peran pengendalian kualitas dalam menjaga standar mutu produk kopi lokal secara berkelanjutan.
- e. Mengetahui Upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang dilakukan pelaku usaha kopi lokal dalam meningkatkan kualitas produk.
- f. Menyusun rekomendasi strategi penerapan *total quality management* (TQM) yang efektif untuk meningkatkan kualitas dan daya saing kopi lokal.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak baik bagi Perusahaan maupun bagi peneliti sebagai berikut:

- 1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan Total Quality Management dalam usaha kopi lokal.
 - b. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen kualitas, khususnya pada sektor usaha kopi berbasis komunitas.
- 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Kopi Flores Kita
 - 1. Memberikan Gambaran mengenai penerapan total quality management dalam operasional usaha.
 - 2. Menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
 - 3. Membantu dalam meningkatkan daya saing usaha melalui pengelolaan kualitas yang lebih baik.
- b. Bagi Peneliti
 - 1. Menambah pengalaman dalam menerapkan teori manajemen kualitas ke dalam praktik nyata.
 - 2. Mengembangkan kemampuan analisis dalam bidang manajemen operasional dan kualitas layanan.
- c. Bagi Akademik

Menjadi tambahan literatur dalam kajian manajemen kualitas pada usaha kecil dan menengah, khususnya pada sektor kopi lokal.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun dalam 4 bab, dimana di tiap bab tersebut akan dibagi lagi menjadi sub-bab yang akan dibahas secara terperinci. Berikut merupakan sistematika dari masing-masing bab dan keterangan singkatnya:

Bab I Pendahuluan: Pada bab ini akan dibahas tentang gambaran umum penelitian, diantaranya adalah latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan oleh peneliti.

Bab II Tinjauan Pustaka: Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang menjadi acuan dan pendukung yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian: Pada bab ini menggambarkan tentang cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, mengolah data, serta menyimpulkan hasil penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan: Pada bagian ini berisi tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pembahasan hasil tersebut dibuat secara terstruktur dan sistematis sesuai dengan metode penelitian yang digunakan.

Bab V Penutup: bab ini berisi kesimpulan dari masalah yang diungkapkan dan saran yang ditujukan kepada objek yang berhubungan dengan tujuan penelitian.