

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk di Rumah Kopi Flores Kita, dapat disimpulkan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada usaha tersebut masih berada pada tahap awal dan belum dilakukan secara optimal. Beberapa prinsip *Total Quality Management* (TQM) seperti fokus pada pelanggan dan upaya perbaikan berkelanjutan telah mulai diterapkan, namun masih bersifat informal dan belum didukung oleh sistem manajemen yang terstruktur. Keterlibatan karyawan dalam menjaga kualitas sudah terlihat, tetapi masih terbatas pada pelaksanaan tugas operasional tanpa adanya pelatihan khusus terkait manajemen mutu. Selain itu, belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang terdokumentasi menyebabkan adanya variasi dalam kualitas produk yang dihasilkan. Dengan demikian, penerapan total quality management di Rumah Kopi Flores Kita memerlukan penguatan dalam aspek sistem, sumber daya manusia, dan pengendalian kualitas.

Berkaitan dengan kualitas produk, hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Kopi Flores Kita memiliki keunggulan pada cita rasa kopi yang khas sebagai nilai utama produk. Namun demikian, masih terdapat permasalahan pada aspek konsistensi rasa, kemasan produk, dan standar pelayanan. Konsistensi produk menjadi tantangan utama akibat belum adanya standar proses yang baku dan pengendalian kualitas yang sistematis. Selain itu, kemasan produk yang masih sederhana dan kurang menarik menyebabkan rendahnya daya saing di pasar. Pelayanan yang diberikan juga masih belum memiliki standar yang jelas sehingga kualitas pelayanan belum konsisten. Oleh karena itu, kualitas produk secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan melalui penerapan prinsip *Total Quality Management* (TQM) yang lebih

terstruktur dan berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam penerapan *Total Quality Management* (TQM), seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman mengenai manajemen mutu, serta belum adanya sistem pengolaan yang terorganisir. Namun, terdapat pula faktor pendukung seperti komitmen pada usaha terhadap kualitas, potensi bahan baku kopi lokal yang unggul, serta dukungan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas produk di Rumah Kopi Flores Kita apabila didukung dengan sistem yang baik. Secara keseluruhan, penelitian ini menjawab rumusan masalah bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) berpengaruh terhadap peningkatan kualitas produk, namun implementasinya masih perlu dioptimalkan. Oleh karena itu, pengembangan manajemen mutu menjadi langkah penting dalam meningkatkan daya saing usaha.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk berbagai pihak. Bagi Rumah Kopi Flores Kita, disarankan untuk mulai menerapkan sistem manajemen mutu yang lebih terstruktur, termasuk penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dalam proses produksi dan pelayanan. Selain itu, Rumah Kopi Flores Kita perlu meningkatkan keterlibatan karyawan melalui pelatihan terkait kualitas dan pelayanan agar pemahaman mengenai *Total Quality Management* (TQM) dapat diterapkan secara menyeluruh. Penggunaan metode pengendalian kualitas yang lebih sistematis juga perlu dipertimbangkan untuk menjaga konsistensi produk. Dengan adanya sistem yang jelas, penerapan *Total Quality Management* (TQM) dapat berjalan lebih efektif. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Untuk pengembangan kualitas produk, disarankan agar Rumah Kopi Flores Kita lebih fokus pada peningkatan konsistensi rasa melalui standarisasi proses produksi. Selain itu, inovasi dalam desain kemasan perlu dilakukan agar produk memiliki daya tarik yang lebih tinggi di pasar.

Peningkatan kualitas pelayanan yang jelas dan melakukan evaluasi secara berkala.

Pengembangan variasi produk juga dapat menjadi strategi untuk menarik lebih banyak pelanggan.

Dengan demikian, kualitas produk tidak hanya meningkat dari segi rasa, tetapi juga dari aspek keseluruhan pengalaman pelanggan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan daya saing usaha di pasar yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Barney, J. (1991). *Firm resources and sustained competitive advantage*. Journal of Management, 17(1), 99–120.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Deming, W. E. (1993). *The new economics for industry, government, education*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Free Press.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2010). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (6th ed.). Pearson.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (11th ed.). Pearson.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The key to Japan's competitive success*. McGraw-Hill.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.
- Juran, J. M. (1989). *Juran on leadership for quality: An executive handbook*. Free Press.
- Juran, J. M. (1995). *A history of managing for quality: The evolution, trends, and future directions of managing for quality*. ASQC Quality Press.
- Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2010). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). *Quality planning and analysis: From product development through use* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- Oakland, J. S. (2003). *Total quality management: Text with cases* (3rd ed.). Butterworth-Heinemann.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

B. Jurnal

- Bytof, G., Selmar, D., & Schieberle, P. (2007). New aspects of coffee processing: How do the different post-harvest treatments influence the formation of potential flavour precursors? *Journal of Applied Botany and Food Quality*, 75(1–2), 34–38. <https://doi.org/10.5073/jabfq.2007.075.005>

- Firnanda, K. M., & Yamit, Z. (2023). Pengaruh penerapan total quality management dan just in time terhadap kinerja operasional pada coffeeshop. *Jurnal Manajemen Bisnis*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Garvin, D. A. (1984). What does 'product quality' really mean? *Sloan Management Review*, 26(1), 25–43.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Hartati, & Hasan. (2023). Total quality management dan kualitas layanan: Studi pada sektor jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Hibau, et al. (2021). Penerapan total quality management dalam peningkatan kualitas produk dan layanan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Kasyfillah, & Setiawati. (2022). Kegiatan pascapanen kopi dan pengaruhnya terhadap kualitas produk. *Jurnal Agribisnis*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Lastiawan, & Aprilyanti. (2021). Total quality management sebagai alternatif menjamin kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Kualitas*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Luh, & Pancawati. (2022). Pengaruh total quality management terhadap kualitas produk dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Marsela, A. G. P., et al. (2022). Analisis penerapan total quality management pada merek kedai kopi lokal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Phan, et al. (2022). Quality management in the global coffee industry: A review. *Journal of Food Science and Technology*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Rahmawaty. (2020). Pengendalian kualitas produk dan penurunan tingkat kerusakan. *Jurnal Teknik Industri*, [Volume dan nomor sesuai publikasi asli].
- Sila, I., & Ebrahimpour, M. (2002). An investigation of the total quality management survey based research published between 1989 and 2000: A literature review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(7), 902–970.
- Wibowo, A., & Santoso, B. (2021). Penerapan total quality management pada usaha kecil menengah: Studi kasus agroindustri kopi di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis*, 18(2), 145–158. <https://doi.org/10.17358/jma.18.2.145>
- Yerlan, A., Kabdiyeva, A., & Saparova, G. (2023). The effect of roasting conditions on the quality and chemical composition of coffee beans: A review. *Food Chemistry: X*, 17, 100560. <https://doi.org/10.1016/j.fochx.2023.100560>
- Zhang, Z. (2000). Developing a model of quality management methods and evaluating their effects on business performance. *Total Quality Management*, 11(1), 129–137.

C. Artikel

- Badan Pusat Statistik Nusa Tenggara Timur. (2023). *Statistik perkebunan Nusa Tenggara Timur 2023*. BPS NTT. <https://ntt.bps.go.id>
- International Coffee Organization. (2023). *Coffee report and outlook 2023*.

ICO. <https://www.ico.org/documents/cy2022-23/coffee-report-outlook-2023-e.pdf>
Kementerian Hukum dan HAM RI. (2021). *Indikasi geografis kopi Flores Bajawa*.
Kementerian Hukum dan HAM RI.

Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan, Kementerian Pertanian RI. (2025). Tren 2025:
Peluang dan daya saing kopi Indonesia. Diakses dari
<https://perkebunan.brmp.pertanian.go.id/berita/tren-2025-peluang-dan-daya-saing-kopi>
<https://sunspiritforjusticeandpeace.org/category/ekonomi-arnatif/rumah-tenun-baku-peduli/>