# PERAN Q GRADER TERHADAP TOTAL QUALITY MANAGEMENT COFFE SHOP DI KOTA MEDAN

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**HENDRI FIGO SUBARKAH**
**NPM : 2004300038**
**Program Studi : Agribisnis**

**FAKULTAS PERTANIAN**
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**
**MEDAN**
**2025**

# PERAN Q GRADER TERHADAP TOTAL QUALITY MANAGEMENT COFFE SHOP DI KOTA MEDAN

## SKRIPSI

**Oleh :**

**HENDRI FIGO SUBARKAH**
**2004300038**
**AGRIBISNIS**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi Strata 1 (S1) Pada Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**Komisi Pembimbing :**

**Ketua**

**Wildani Lubis, S.P, M.P.**

**Disahkan Oleh :**

**Dekan**

**Assoc. Prof. Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.si**

**Tanggal Lulus : 14 - 12 -2024**

# PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Hendri Figo Subarkah

Npm : 2004300038

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul "Peran Q Grader Terhadap Total Quality Management Coffee Shop di Kota Medan" adalah hasil penelitian, pemaparan asli dari diri saya sendiri, jika terdapat karya orang lain, saya mencantumkan dengan jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya penciplakan (*plagiarisme)* maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang diperoleh. Demikian pernyataan ini saya buat keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Medan, Mei 2025

Yang menyatakan

Hendri Figo Subarkah

# RINGKASAN

**Hendri Figo Subarkah (2004300038)** dengan judul skripsi : "Peran *Q Grader* Terhadap *Total Quality Management Coffee Shop* di Kota Medan".

Penelitian ini dibimbing oleh Ibu Wildani Lubis S.P., M.P selaku dosen pembimbing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar peran *Q Grader* terhadap *Total Quality Management dan* Faktor – faktor yang menjadi pertimbangan *Q Grader* dalam Penerapan *Total Quality Management*.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Purposive sampling yaitu dengan pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 5 orang responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis triangulasi.

Hasil dari penelitian ini adalah *Q Grader* memainkan peran penting dalam penerapan TQM di coffeeshop dengan memastikan kualitas biji kopi melalui penilaian yang objektif dan standar. Mereka berkontribusi dalam proses pemilihan dan pengujian kopi, yang berdampak langsung pada konsistensi dan kualitas produk akhir yang disajikan kepada pelanggan.

**Kata Kunci :** Q Grader, *Coffeeshop*, *Total Quality Management.*

## RIWAYAT HIDUP

Hendri Figo Subarkah, lahir pada 20 juni 2002 merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Suhardiman dan Surya indra Yanti. Adapun Pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut :

1. Tahun 2014 menyelesaikan Sekolah Dasar (SD) di SD NEGERI 005 Bukit Kapur, Kota Dumai, Riau.
2. Tahun 2017 menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di MTS Swasta Budaya Cikampak, Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara.
3. Tahun 2020 menyelesaikan Sekolah Menengah Atas di SMA NEGERI 2 TORGAMBA, Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara.
4. Tahun 2020 menjalankan Pendidikan Sarjana (S1) pada program studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Kegiatan yang pernah diikuti selama menjadi mahasiswa Fakultas Pertanian UMSU antara lain :

1. Mengikuti Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB) Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2020
2. Mengikuti Masa Ta'aruf (MASTA) Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) Sumatera Utara Pada tahun 2020
3. Mengikuti Kegiatan Kajian Intensif Al-islam dan Kemuhammadiyah (KIAM) Badan Al-islam Kemuhammadiyaan (BIM) tahun 2020
4. Tahun 2021 menginguti Program Kredensial Mikro Mahasiswa Indonesia (KMMI) yang diselenggarakan Kemendikbudristek.

5. Mengikuti Kegiatan Kampus Merdeka Program Pertukaran Mahasiswa (PMM) Merdeka di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta Yahun 2022.
6. Melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi UMSU di Kantor BPP Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang tahun 2023

# KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, proposal ini berjudul **Peran Q Grader Terhadap *Total Quality Management Coffee Shop* Di Kota Medan** dapat terselesaikan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.si selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Ibu Mailina Harahap, S.P, M.P selaku Ketua Program Studi Agribinis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Wildani Lubis, S.P, M.P selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan serta saran.
4. Kedua Orang Tua Tercinta atas doa tiada henti serta memberikan dukungan moral maupun materi.
5. Seluruh Staff Pengajar, Karyawan dan Civitas Akademika, Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Seluruh teman – teman stambuk 2020 seperjuangan untuk meraih gelar sarjana pertanian terkhusus Agribisnis 1.
7. Kedua kakak saya Indri Hardian Agustin dan Amelia Fibrianti yang telah memberikan support yang tiada hentinya mendoakan yang terbaik serta senantiasa memberikan saran dan masukan.
8. Serta seluruh teman – teman saya yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri yang tidak bisa saya ucapkan satu per satu dalam menyemangati saya

untuk menempuh gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu masukan dan saran yang bersifat positif dan konstruktif sangat diharapkan.

Medan, Desember 2024

Penulis

# DAFTAR ISI

Halaman

RINGKASAN ..... ii

RIWAYAT HIDUP ..... iii

KATA PENGANTAR ..... v

DAFTAR ISI ..... vii

PENDAHULUAN ..... 1

Latar Belakang ..... 1

Rumusan Masalah ..... 6

Tujuan Penelitian ..... 6

Manfaat Penelitian ..... 6

TINJAUAN PUSTAKA ..... 8

Q Grader ..... 8

Total Quality Management ..... 9

Coffee shop ..... 10

Kerangka Berfikir ..... 13

METODE PENELITIAN ..... 16

Metode Penelitian ..... 16

Metode Penentuan Lokasi Penelitian ..... 16

Metode Penarikan Sample ..... 16

Jenis dan Sumber Data ..... 17

Metode Analisis Data ..... 18

DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN ..... 21

Karakteristik Lokasi ..... 21

Karakteristik Informan Kunci ..... 21

HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 23

Hasil Penelitian ..... 23

Pembahasan ..... 28

KESIMPULAN DAN SARAN ..... 36

Kesimpulan .....36
Saran .....36
DAFTAR PUSTAKA .....38
LAMPIRAN .....40

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Kopi telah menjadi minuman populer dan dikonsumsi di seluruh dunia sama seperti anggur. Kopi memiliki ciri khas masing-masing bagi setiap penikmat minuman kopi. Di Sumatera Utara terdapat dua jenis kopi yang banyak diminati oleh pencinta minuman kopi yaitu kopi Robusta dan Arabika (ICCRI, 2008). Pengolahan biji kopi akan mempengaruhi tekstur, cita rasa, dan aroma pada minuman kopi. Untuk menghasilkan kualitas kopi yang baik perlu dilakukan pengolahan biji kopi dengan proses *roasting*. Proses *roasting* akan mempengaruhi perubahan besar pada fisik, rasa dan aroma, untuk menilai sejauh mana dampak perubahan langsung pada persyaratan proses *roasting* sempurna (Floegel, 2012). Sedangkan untuk mendapatkan cita rasa kopi yang baik dapat dilakukan dengan pengujian cita rasa dengan metode *Cupping Test*. Metode *Cupping Test* ini digunakan untuk memperoleh mutu cita rasa kopi yang berkualitas dari varietas yang dilakukan evaluasi sensoris. Karena setiap jenis kopi memiliki karakteristik rasa yang berbeda (Yulia, 2018).

Pada produksi kopi, pengolahan dan pemasaran kopi adanya dukungan oleh beberapa pihak, sehingga suksesnya agribisnis kopi di Indonesia. Namun dalam meningkatkan kualitas biji kopi yang dihasilkan terus dilakukan, hal tersebut dilaksanakan supaya kualitas komoditas biji kopi Indonesia dapat bersaing pada pasar Internasional. Pemesanan kopi

oleh negara konsumen saat ini telah didasarkan pada kualitas rasa sehingga semakin baik rasanya, maka semakin besar permintaan pasar. (Safrizal, 2018).

Persaingan yang dihadapi industri kopi sangat ketat. Tuntutan yang dihadapi industri kopi khususnya bagi setiap pelaku usaha untuk bisa tetap survive salah satunya yaitu mempertahankan cita rasa. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan suatu kerjasama dengan mitra. Mitra yang bekerja sama ini disebut dengan istilah *Q Grader*. *Q Grader* merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam penilaian kualitas dan cita rasa biji kopi dengan standarisasi masing – masing.

*Q Grader* berperan dalam penentuan kualitas dan cita rasa kopi sehingga kopi yang dihasilkan dapat masuk ke perdagangan Internasional Standarisasi Manajemen Mutu atau Manajemen Mutu Terpadu yang lebih dikenal dengan istilah *Total Quality Management* (TQM). *Total Quality Management* (TQM) kini menjadi masalah besar bagi negara, masyarakat luas, pemegang saham, pekerja, dan konsumen. Perusahaan memiliki tanggung jawab kepada pelanggannya untuk menyediakan barang yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. Tidak hanya menyangkut barang akhir tetapi juga metode, peralatan, operator, dan tindakan mereka. Konsumen memiliki banyak alternatif untuk memenuhi tuntutan mereka, oleh karena itu agar tetap kompetitif, bisnis harus sadar bahwa kualitas harus dihargai jika ingin terus dicari dan mengembangkan loyalitas pelanggan. Menurut Azhar (2020).

Di Indonesia, terdapat tiga tempat pelatihan yang memiliki fasilitas khusus untuk mengeluarkan sertifikasi *Q Grader*. Pertama, 5758 Coffeelab yang terletak di Bandung dan dipromotori oleh Adi W. Taroepratjeka. Kedua, Bali *Coffeelab* yang bermarkas di Bali. Terakhir, *Two Tigers Coffee Lab* yang berada di Medan. Ketiga tempat ini berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan pengetahuan para *Q Grader* di tanah air.

Banyaknya pelaku usaha kopi menghadapi masalah kesejahteraan ekonomi, dimana pendapatan yang rendah mempengaruhi motivasi mereka untuk terus menggali dan menerapkan system pengujian kualitas yang baik. Mereka sering kali tidak memiliki minat terhadap pelatihan untuk meningkatkan kemampuan agar kualitas produk mereka meningkat. Hal ini menjadi tantangan, karena penerapan *Total Quality Management* (TQM) membutuhkan pengetahuan yang memadai tentang teknik pertanian dan pengolahan yang baik. (Ibnu, 2019)

Dalam tingkat persaingan yang ada saat ini, negara-negara besar dengan industri *Coffeeshop* bersaing untuk menciptakan kopi dengan kualitas yang tinggi dengan harga yang relatif murah, contoh adalah negara Jepang dengan revolusi mutunya, sehingga mengakibatkan konsumen beralih kepada produk lain karena dengan pengeluaran yang sama konsumen akan mendapatkan barang dengan kualitas yang lebih bagus.

Dalam meningkatkan persaingan pada industri kopi diperlukan

adanya konsep relasi kopi. Relasi kopi merupakan salah satu pengembangan perdagangan kopi dengan model bisnis kerjasama langsung antara *roastery*, dengan petani kopi yang berbasis pada kopi berkualitas tinggi (Hernandez-Aguilera et al., 2018). Konsep relasi kopi sebenarnya sudah ada sejak tahun 1950an dalam industri kopi. jika suatu produk tidak memenuhi harapannya, ia akan mencari alternatif dari perusahaan lain. Upaya untuk merampingkan rantai pasokan kopi terinspirasi oleh konsep menyingkirkan pengumpul, yang dianggap mengambil keuntungan dari harga murah yang ditawarkan oleh petani (Rosenberg et al., 2018). Ada jurang yang mendasar antara formalitas metode sertifikasi dan model hubungan kopi. Pada kenyataannya, Q grader (penguji rasa kopi yang berkualifikasi) biasanya merupakan satu-satunya pakar luar yang diajak berkonsultasi oleh hubungan kopi saat memutuskan standar kualitas.

Menurut Holland et al. (2015), model hubungan kopi tidak menyiratkan penghapusan fungsi perantara yang berpengalaman dalam perdagangan kopi, bahkan jika gagasan tersebut tampaknya mengabaikan posisi mereka dalam struktur rantai nilai. Menurut Vicol et al. (2018), bekerja dengan setiap keluarga petani kopi sebenarnya menghasilkan biaya transaksi yang lebih besar. Akibatnya, bekerja dengan perantara seperti pengolah kopi (petani) akan membuat kemitraan ini lebih menguntungkan. Koperasi atau jenis kelompok tani lainnya akan ideal untuk pengolah. Ibnu et al. (2018) menyatakan bahwa petani yang

terorganisasi memiliki peluang lebih baik untuk mendapatkan pendapatan yang lebih besar dibandingkan dengan mereka yang tidak. Dibandingkan dengan sistem perdagangan kopi lainnya, yang satu ini berfokus pada keunikan.

Menurut Borrella et al. (2015), Model hubungan kopi mempromosikan keagenan petani kopi yang terpinggirkan sehingga mereka dapat berbagi keuntungan dari perdagangan kopi. Jika mereka tidak dapat membuat kopi yang baik, petani kopi tidak akan menghasilkan uang. Itulah sebabnya pasar kopi premium sangat menguntungkan; semakin banyak kapasitas petani tumbuh, semakin banyak peluang yang mereka miliki untuk memanfaatkannya.

Salah satu dari tiga taktik pengembangan yang sering digunakan oleh model hubungan kopi adalah membantu petani kopi dengan kebutuhan mereka yang belum terpenuhi. Dalam kebanyakan kasus, produsen kopi tidak dapat sepenuhnya memanfaatkan peluang yang ada. Hasil yang terbatas merupakan akar penyebab tantangan dalam membangun kemungkinan baru. Selain itu, tantangan dalam menjangkau pasar dikaitkan dengan keterbatasan dalam memanfaatkan peluang. Hambatan fisik dan informasi menghalangi kemampuan petani untuk menjangkau pasar. Pergerakan petani kopi terhambat oleh infrastruktur yang seringkali tidak memadai di daerah pedesaan.

Untuk membantu petani mengatasi kendala produksi, model

hubungan kopi mendukung asosiasi petani dalam pembangunan fasilitas pemrosesan. Selain itu, petani menghadapi tantangan dalam memproduksi kopi yang memenuhi standar pasar karena kesulitan informasi. Agar petani dapat mencapai standar kualitas dan fitur lainnya, hubungan kopi menyampaikan informasi tentang permintaan pasar. Ini berarti bahwa petani dapat bersaing dalam perdagangan kopi dengan menggunakan model hubungan kopi.

Model hubungan kopi menggunakan pendekatan eksperimental, berbeda dengan sistem yang berfokus pada diferensiasi (kopi dibedakan berdasarkan nilai atau mutu). Hal ini menunjukkan bahwa industri kopi secara aktif mendorong inovasi untuk memenuhi permintaan pelanggan akan kopi berkualitas tinggi. Jadi, untuk memberi petani kopi kesempatan membangun kemampuan mereka, model hubungan kopi sangat melibatkan peran mereka. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul Peran *Q Grader* terhadap *Total Quality Management Coffee Shop* di kota Medan. Untuk mengetahui peran *Q Grader* terhadap perkembangan dan potensi pada industri kopi.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka masalah yang perlu di rumukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana peran *Q Grader* terhadap *Total Quality Management Cofeeshop* di Kota Medan ?
2. Apa saja faktor – faktor yang menjadi prioritas *Q Grader* dalam penerapan *Total Quality Management* ?

**Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui seberapa besar peran *Q Grader* terhadap *Total Quality Management.*
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang menjadi pertimbangan *Q Grader* dalam Penerapan *Total Quality Management*.

**Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat:

1. Memperluas pengetahuan dan pemahaman peneliti terhadap masalah yang akan diselidiki.
2. Sebagai referensi ilmiah untuk digunakan sebagai dasar penelitian skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pertanian (S1) di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

# TINJAUAN PUSTAKA

## Q Grader

*Coffee Quality Institute* (CQI) ICC, sebuah organisasi yang berbasis di Amerika, terpilih untuk berpartisipasi dalam Q Grader sebagai salah satu penyelenggaranya. Dalam industri kopi, "Q grader" adalah pencicip resmi yang terakreditasi CQI. Uraian tugas Q Grader dalam bisnis kopi meliputi pencicipan, analisis, dan pemilihan berbagai varietas kopi berdasarkan karakteristiknya, seperti biji kopi, profil pemanggangan, dan rasa keseluruhan. Untuk mengomunikasikan evaluasi semua aspek kopi secara efektif kepada pihak yang berkepentingan, khususnya pembeli domestik dan internasional, penting bagi Q grader untuk memiliki bahasa yang konsisten. Sejauh ini, Korea Selatan telah menghasilkan lebih banyak Q-grader daripada negara lain di luar Amerika Serikat; Indonesia telah menghasilkan sekitar 60 Q-grader sejak 2010. Seseorang yang mengevaluasi kualitas kopi berdasarkan rasanya dikenal sebagai Q Grader atau cupping. Q Grader adalah seseorang yang memilih dan mengevaluasi rasa kopi dari beberapa kelas yang tersedia di pasaran. Ravchwasti (2016)

*Coffee Quality Institute* (CQI) adalah platform diskusi global yang berkantor pusat di California, AS. Kopi yang didistribusikan pada acara internasional ini dijamin merupakan kopi spesial yang telah melalui pengujian ketat. Menyediakan pasokan kopi spesial yang stabil bagi konsumen merupakan bagian penting untuk menjaga bisnis kopi tetap bertahan (Musika, 2017).

**Total Quality Management**

Nama *Total Quality Management* (TQM) Ilmuwan perilaku Nancy Warren dari Angkatan Laut AS adalah orang pertama yang mengusulkan gagasan tersebut (Walton, 2010). Menurut Lewis dan Smith (1994), kata "total" mencakup semua pekerjaan dan individu. Mengintegrasikan semua aspek bisnis ke dalam filosofi komprehensif berdasarkan prinsip kualitas, kerja sama, produktivitas, pemahaman, dan kebahagiaan pelanggan adalah inti dari Manajemen Kualitas Total (TQM).

Santosa menawarkan definisi alternatif dari Total Quality Management (TQM) sebagai kerangka organisasi yang menekankan pentingnya kualitas sebagai keunggulan kompetitif dan berupaya untuk memastikan kepuasan pelanggan melalui partisipasi setiap karyawan. Menurut Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000, Total Quality Management (TQM) adalah sistem manajemen yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif untuk meningkatkan proses organisasi secara berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan.

Dengan menggunakan kerangka kerja yang mapan, Total Quality Management (TQM) berupaya membangun budaya mutu yang menjamin kepuasan pelanggan baik dari pihak pekerja maupun pelanggan. Total Quality Management (TQM) merupakan strategi pengelolaan perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan daya saingnya dengan cara terus-menerus menyempurnakan barang, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Agar dapat

berkembang di era global berikutnya, organisasi yang menggunakan TQM akan terus berinovasi. (1) fokus pada klien; (2) upaya untuk menyempurnakan proses yang ada; dan (3) usaha tim. Pada dasarnya, Total Quality Management (TQM) merupakan teori yang jika diterapkan pada suatu perusahaan dapat membawa perubahan budaya yang diinginkan dan memengaruhi pikiran serta perasaan orang-orang. (Supriyanto Achmad, 2011) Metodologi Total Quality Management (TQM) didukung oleh enam pilar, yaitu: (1) komitmen top-down terhadap manajemen dan keterlibatan karyawan; (2) pemikiran jangka panjang tentang pelanggan baik di dalam maupun di luar perusahaan; (3) memanfaatkan semua karyawan secara maksimal; (4) berjuang untuk perbaikan berkelanjutan dalam semua proses produksi bisnis dan produk; (5) melibatkan pemasok sebagai mitra; dan (6) pendekatan sistematis untuk semua proses pembuatan pengukuran. Karena strategi perusahaan, metode produksi, dan penerimaan barang dan jasa oleh konsumen semuanya diputuskan oleh manajemen atas, yang juga bertanggung jawab untuk menerapkan sistem TQM. Barang dan jasa yang ditawarkan. Jadi, daripada membuat keputusan di tingkat karyawan, strategi untuk menerapkan sistem TQM diputuskan pada prinsipnya di ruang rapat.

**Coffee shop**

*Coffee shop* atau yang biasa disebut sebagai kedai kopi merupakan tempat yang menyediakan makanan dan minuman. Berdasarkan temuan mereka, kedai kopi didefinisikan sebagai tempat usaha yang menyediakan berbagai jenis

makanan selain kopi dan minuman nonalkohol lainnya. Kedai kopi sering kali menyediakan lebih dari sekadar makanan dan minuman; mereka juga menjual pengalaman. Anda biasanya dapat mengharapkan suasana santai, tempat duduk yang nyaman, dan Wi-Fi gratis di kedai kopi. Saat ini, kedai kopi lebih dari sekadar tempat untuk mendapatkan kafein; kedai kopi juga cocok untuk menyelesaikan pekerjaan, mengambil foto, berbincang dengan rekan kerja, dan bahkan menonton musik live. Akibatnya, kaum muda sering kali menjadi target demografi untuk bisnis kopi.

*Coffee shop* Konstantinopel (sekarang Istanbul, Turki) merupakan rumah bagi kedai kopi pertama di dunia, Kiva Han, yang dibuka pada tahun 1475. Pelanggan sangat menyukai kopi Turki asli yang disajikan di kafe ini. Budaya Turki pada saat itu bergantung pada kopi. Bahkan, ada undang-undang yang mengatakan bahwa seorang wanita dapat mengajukan gugatan cerai kepada suaminya jika ia tidak menyediakan kopi dalam jumlah yang cukup. Kopi Turki secara tradisional disajikan dalam bentuk hitam, kental, dan tanpa saringan. (Yusri, 2020)

Kedai kopi pertama di Eropa didirikan pada tahun 1529, bersamaan dengan munculnya gagasan menambahkan krim dan gula ke dalam kopi. Selama periode tersebut, pasukan Turki menyerbu ibu kota Austria, Wina. Selain itu, sebelum meninggalkan Wina, pasukan ini meninggalkan banyak kopi. Di Eropa, Kolschitzky mendirikan kedai kopi pertama. Mengingat penolakan yang meluas terhadap kopi pada saat itu, Kolschitzky tampaknya menjadi satu-satunya penduduk Wina yang menyadari tingginya nilai biji kopi, setelah sebelumnya

tinggal di Turki. Di kafe inilah Kolschitzky pertama kali menyarankan untuk menyeduh kopi dengan penyaring dan mempermanisnya dengan susu dan gula. Karena minuman Kolschitzky diterima dengan baik, kedai-kedai kopi pun bermunculan, tidak hanya menawarkan kopi tetapi juga camilan manis untuk dinikmati bersama kopi. Selama periode tersebut, popularitas kopi meroket ke Inggris. Usurri (2020).

Dengan demikian selera konsumen sangat menentukan kualitas mana yang terbaik yang akan diikuti penyedia produk yang ditawarkan. Berikut ini diuraikan beberapa sistem kualitas antara lain :

1. *Quality Control* (QC), , yang juga dikenal sebagai pengendalian mutu, adalah proses pemeriksaan dan pemilahan barang berdasarkan apakah barang tersebut memenuhi atau tidak memenuhi kriteria. Barang yang tidak memenuhi standar akan ditolak atau didaur ulang dalam upaya untuk menghilangkan segala ketidaksesuaian.
2. *Quality Assurance* (QA) Proses produksi, termasuk desain, pasokan bahan baku, proses produksi, dan jaminan kualitas, dilakukan secara konsisten. Setiap kali hal ini dilakukan sesuai dengan petunjuk manual yang diberikan, dengan desain dan spesifikasi produk yang menjadi dasar proses perencanaan, dan selaras dengan keinginan dan preferensi pelanggan.
3. *Total Quality Control* (TQC) atau kesatuan pengendalian mutu merupakan suatu pendekatan manajemen yang mampu mengendalikan seluruh sumber daya yang ada—manusia, material,

finansial, teknologi, dan lain-lain—dengan cara yang memungkinkan terjadinya integrasi penuh dalam keseluruhan proses kerja.

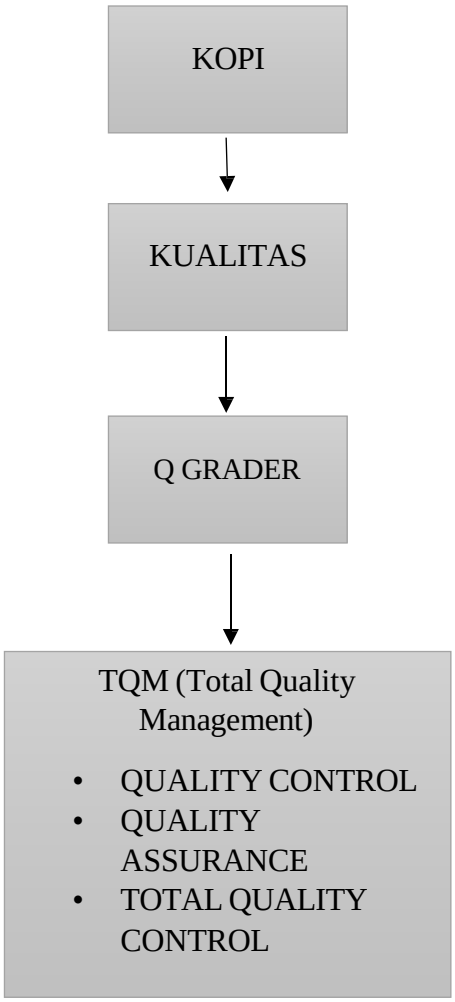
Keterlibatan semua fungsi dalam kegiatan implementasi *Total Quality Control* (TQC) adalah sebagai berikut :

- Perhatian terhadap keunggulan dari atas ke bawah kepada setiap orang.

- Gagasan untuk selalu berusaha menjadi lebih baik. Fokus pada klien, di mana kebutuhan dan keinginan mereka adalah ukuran utama keunggulan. (Marsela et al., 2022)

**Kerangka Berfikir**

Dalam sebuah penelitian, kerangka berfikir biasanya merupakan bagian penting yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel atau konsep- konsep utama yang akan diteliti. Kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :




Gambar 1. Kerangka Berfikir

Berdasarkan gambar 1. dapat dijelaskan alur penelitian ini untuk mengetahui kualitas kopi yang digunakan melalui peran Q. Grader dengan penerapan Total Quality Management. Dimulai dengan pemilihan biji kopi yang matang dan berkualitas tinggi dari kebun kopi yang dipilih secara selektif. Petani kopi yang berpengalaman memilih biji kopi dengan hati-hati, memastikan bahwa hanya biji terbaik yang dipanen. Setelah dipanen, pengolahan biji kopi dilakukan melalui proses yang terstandarisasi untuk mempertahankan kualitas dengan kontrol yang ketat, seperti pemisahan biji cacat, kadar air biji kopi, ukuran biji kopi, dan suhu lingkungan. Proses ini meliputi pencucian, pengeringan, dan pemanggangan, yang semuanya dilakukan dengan perhatian mendetail untuk menghindari kontaminasi dan memastikan kualitas.

Di sinilah keahlian *Q Grader* memainkan perannya bertanggung jawab untuk melakukan penilaian kualitas kopi berdasarkan standar internasional yang ditetapkan oleh Coffee Quality Institute (CQI). Mereka menilai berbagai atribut kopi, seperti aroma, rasa, keasaman, tubuh, dan keseimbangan, untuk menentukan apakah kopi tersebut memenuhi kriteria kualitas yang ditetapkan menggunakan metode cupping untuk menilai kopi. Cupping adalah proses mencicipi dan mencium kopi dengan tujuan mengevaluasi karakteristik rasa dan aroma. Dengan metode ini, mereka dapat mendeteksi cacat (defect) dalam kopi dan memberikan penilaian yang objektif. Penilaian ini dilakukan dengan

menggunakan skala yang terstandarisasi, yang memastikan bahwa kualitas kopi dapat dibandingkan secara objektif dan konsisten.

Total Quality Management (TQM) adalah suatu pendekatan sistematis yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan dalam semua aspek organisasi, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan serta memuaskan pelanggan. Dalam produksi kopi, setiap aspek diterapkan dengan prinsip TQM, yang menekankan perbaikan berkelanjutan dan keterlibatan semua pihak dalam proses produksi. Dalam konteks kopi, hal ini berarti bahwa setiap tahapan mulai dari pemilihan biji, pengolahan, pemanggangan, hingga penilaian akhir dilakukan dengan memperhatikan umpan balik yang terus-menerus dan pemantauan kualitas. TQM memastikan bahwa semua proses berjalan secara harmonis untuk menghasilkan produk akhir yang memenuhi atau bahkan melampaui standar kualitas yang ditetapkan.

Hasil dari proses yang ketat ini adalah kopi yang memiliki karakter dan kualitas yang unggul. Setiap cangkir kopi yang disajikan kepada konsumen tidak hanya menawarkan rasa yang kompleks dan memuaskan, tetapi juga merupakan hasil dari proses yang cermat dan berstandar tinggi. Dari aroma yang menggugah selera hingga *aftertaste* yang menyenangkan, setiap elemen rasa telah diperiksa dan disesuaikan untuk memberikan pengalaman kopi yang luar biasa.

# METODE PENELITIAN

## Metode Penelitian

Metode Penelitian yang diterapkan adalah Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas dan berakhir dengan sebuah teori. Menurut bungin (2003: 147) sebuah metode analisis yang integratif dan lebih secara konseptual untuk menemukan, mengidentifikasi, mengolah, dan menganalisis dokumen dalam rangka untuk memahami makna, signifikasi dan relevansinya.

## Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yang akan dilakukan adalah di *Aghara Coffee Roaster* Jalan Abadi, Tj. Rejo ,Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2024 sampai dengan selesai.

## Metode Penarikan Sample

Dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang akan digunakan adalah Purposive Sampling. Seperti telah dikemukakan bahwa purposive adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Karena *Q Grader* memiliki sertifikasi dalam penilaian kualitas biji kopi yang di

anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai seseorang yang lebih memahami kualitas kopi sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Pertimbangan tersebut dilakukan dalam teknik *purposive sampling* ini bisa beragam dan bergantung pada kebutuhan dari penelitian yang akan dilakukan. *Q Grader* yang dijadikan dalam penelitian ini merupakan informan kunci (*key informant*) yang memberikan informasi berupa data kualitatif berdasarkan topik data yaitu *Total Quality Management*.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti ini adalah data kualitatif. Digunakan untuk mengetahui seberapa besar peran *Q Grader* terhadap Total *Quality Management* pada *Coffee Shop* yang akan berdampak pada peningkatan kualitas produk. Metode kualitatif biasanya melibatkan pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan non-numerik, seperti wawancara, dan observasi. Peneliti dapat melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan beberapa *Q Grader* yang dijadikan sebagai informan kunci (*key informant*).

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung, sementara Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Di dalam penelitian ini data primer yang didapat adalah hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan *Q Grader*, dan data sekunder dalam bentuk dokumentasi selama penelitian

berlangsung.

**Q Grader**

- *Q Grader* adalah seorang profesional bersertifikat yang memiliki keterampilan khusus dalam menilai kualitas kopi secara objektif berdasarkan standar *Specialty Coffee Association* (SCA). Dalam konteks ini, peran *Q Grader* bisa didefinisikan sebagai kemampuan mereka dalam mengevaluasi berbagai atribut kopi, seperti aroma, rasa, aftertaste, dan tingkat keasaman, untuk memastikan standar kualitas terpenuhi.

**Total Quality Management (TQM)**

- TQM adalah pendekatan manajemen kualitas yang komprehensif, bertujuan meningkatkan kualitas produk atau layanan secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh level organisasi. Dalam konteks ini, TQM diartikan sebagai sistem yang mengintegrasikan kontrol kualitas di setiap tahap produksi dan pengolahan kopi, mencakup input dari *Q Grader* untuk menjaga konsistensi standar kualitas.

**Peran Q Grader terhadap TQM**

- Peran *Q Grader* dalam TQM mencakup proses evaluasi kualitas yang secara langsung memengaruhi penerapan prinsip-prinsip TQM, seperti fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan pengambilan keputusan berbasis data.

**Metode Analisis Data**

Metode pengumpulan data yang menggunakan triangulasi, penalaran induktif, atau analisis data kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi yang luas. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, yang berfokus pada fitur, kualitas, dan hubungan antar aktivitas, Sukmadinata (2011) berpendapat bahwa tujuannya adalah untuk mengkarakterisasi dan merepresentasikan fenomena yang ada dalam rekayasa, baik yang alami maupun buatan manusia. Selain itu, penelitian deskriptif hanya menggambarkan suatu situasi tanpa menawarkan terapi, modifikasi, atau penyesuaian apa pun terhadap variabel yang diteliti.

Triangulasi yang melibatkan sumber merupakan hal pertama yang dibahas. Istilah "triangulasi sumber" mengacu pada praktik verifikasi informasi dengan berkonsultasi kepada banyak informan. Dengan membandingkan dan mengontraskan informasi yang dikumpulkan dari beberapa sumber atau informan, teknik yang dikenal sebagai triangulasi sumber dapat meningkatkan kepercayaan terhadap hasil (Sugiyono, 2017, 2016). Peneliti dapat memperoleh informasi dari beberapa informan dengan menggunakan pendekatan yang sama. Pengujian reliabilitas data menggunakan triangulasi teknik berbeda dengan triangulasi sumber karena menggunakan banyak metode untuk menilai kebenaran data yang diambil dari satu sumber. Peneliti memperoleh data yang sama dari sumber yang sama, tetapi mereka menggunakan metode yang berbeda untuk mendapatkannya. Di sini, peneliti dapat memadukan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi ke dalam satu penelitian (Sugiyono, 2013b).

Menurut Triangulasi Waktu, keandalan data sering kali dipengaruhi oleh berlalunya waktu. Misalnya, untuk meningkatkan reliabilitas data, sebaiknya wawancara dilakukan pada pagi hari saat informan masih segar dan belum banyak berurusan. Oleh karena itu, jika Anda ingin memastikan data Anda dapat diandalkan, Anda dapat melakukan hal-hal seperti wawancara berulang atau menggunakan berbagai metodologi pada waktu yang berbeda atau dalam situasi yang berbeda. Pengujian berulang diperlukan untuk memastikan kepastian data jika temuan awal tidak meyakinkan (Sugiyono, 2013b).

Reduksi data melibatkan pemilihan informasi yang relevan dari catatan lapangan dan kemudian mengurangi, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubahnya. Berdasarkan tantangan penelitian, metode pengumpulan data yang dipilih peneliti, dan kerangka konseptual penelitian, proses ini berlanjut sepanjang penelitian. Pertama, peringkasan data; kedua, pengkodean; ketiga, penelusuran tema; dan keempat, pengelompokan adalah semua langkah dalam reduksi data. Proses ini melibatkan pemilihan dan pemilihan data untuk digunakan, memberikan penjelasan yang ringkas, dan kemudian mengelompokkan data yang serupa ke dalam pola yang lebih besar. Mengurangi sejumlah besar data menjadi potongan-potongan yang dapat dikelola dengan mengklasifikasikannya ke dalam tema, konsep, dan kategori adalah inti dari reduksi data. Kedua proses tersebut saling bergantung, berkembang secara siklus melalui penyajian dan interpretasi data. Ketajaman pisau analitis menentukan kerumitan masalah.

# DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN

## Karakteristik Lokasi

Aghara *coffee roaster* merupakan sebuah *slowbar* dan tempat *roasting komodity beans* yang telah berdiri dari tahun 2014. Sebelumnya Aghara membuka kedai pertamanya di Tebing tinggi sehingga membuka cabang keduanya namun berbeda fokus, di medan sebagai *Headquarter* di industri kopi *specialty* dari seluruh Indonesia. Aghara coffee roaster terletak di Jl. Abadi Blok A1, Tj. Rejo, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan 20122.

## Karakteristik Informan Kunci

Responden dalam penelitian ini merupakan *Q Grader* yang biasa melakukan kurasi ataupun pengujian kualitas kopi di Kota Medan. Jumlah responden yang dijadikan informan kunci pada penelitian ini sebanyak 5 orang dengan metode wawancara mendalam yang bertujuan mengetahui segala informasi secara eksploratif mengenai penerapan *Total Quality Management*. Berikut ini adalah karakteristik informan kunci dalam penelitian ini :

1. Usia

   Responden adalah pelaku di dalam dunia industry kopi yaitu terdiri dari 5 orang *Q Grader* di Kota Medan yang terlibat langsung dalam penerapan system *total quality management coffee shop*. Kelima *Q Grader* tersebut berusia 28 hingga 35 tahun sebagai usia

produktivitas kerja yang sangat kompeten di bidangnya yaitu industri kopi.

2. Pekerjaan

Responden umumnya adalah pelaku bisnis di industri kopi yaitu *Q Grader* yang menguji kualitas biji kopi sebelum beredar luas di pasaran. Konsultan *food and beverages* melakukan penilaian operasional untuk mengidentifikasi potensi perbaikan. Mengembangkan dan menerapkan strategi untuk desain menu, harga, dan pemasaran. Menganalisis data keuangan untuk membuat rencana anggaran. Menerapkan langkah-langkah penghematan biaya. dan *Roaster,* Profesi yang satu ini adalah kunci bagi kenikmatan sebuah biji kopi. Tugas *coffee roaster* tak mudah, dia harus benar-benar paham tentang ‘menghidupkan’ biji hijau yang mentah menjadi nikmat saat berada di atas cangkir.

*Coffee roaster* tidak hanya bertugas menyangrai biji kopi hijau hingga menjadi kecokelatan, tetapi juga harus memahami dengan baik proses kimia yang terjadi pada senyawa kopi selama proses pemanggangan. Beberapa reaksi kimia yang terjadi termasuk Reaksi *Maillard,* yang melibatkan interaksi antara gula dan asam amino, menghasilkan rasa manis dan aroma khas pada kopi. Selain itu, dekarboksilasi terjadi, di mana senyawa asam klorogenat melepaskan gas karbon dioksida, mengurangi rasa asam kopi. Proses karamelisasi juga terjadi, memberikan rasa manis dan warna

kecokelatan pada biji. Pembentukan gas-gas seperti karbon dioksida (CO2) mempengaruhi tekstur biji kopi, yang juga berkontribusi pada rasa segar dan intens. Pemahaman mendalam tentang reaksi kimia ini memungkinkan roaster untuk mengontrol dengan tepat rasa, aroma, dan kualitas kopi yang dihasilkan.  Karena setiap biji kopi memiliki karakteristik unik yang harus dia ketahui. Tidak semua biji kopi lezat jika disangrai sampai ke titik medium. Tugas *coffee roaster*-lah untuk mengetahui kenikmatan dan ‘rasa’ seperti apa yang terkandung dalam biji-biji kopi. *Coffee roaster* juga harus melakukan berbagai eksperimen demi mendapatkan hasil roasting yang paling nikmat. Dia tak sekedar ‘memasak’ kopi mentah menjadi matang. *Coffee roaster* adalah ‘koki’ dalam dunia kopi. Dialah titik awal sebuah kenikmatan yang dihasilkan dalam kecermatan, ketelitian dan latihan yang dilakukan secara berulang- ulang. Pekerjaan tersebut sangat berkaitan dengan objek yang diteliti mengenai peran mereka yang menetapkan total quality tersebut sehingga jawaban dari hasil wawancara sangat lebih relevan.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari wawancara, yang merupakan metode umum untuk mengumpulkan data alamiah. Mengingat gaya wawancara peneliti tidak preskriptif, dalam kasus di mana tanggapan informan ambigu, peneliti akan mengajukan pertanyaan klarifikasi untuk memperoleh penjelasan yang lebih rinci, yang akan memungkinkan analisis yang lebih menyeluruh.

*Q grader* adalah orang yang memiliki keahlian dalam penilaian kualitas kopi yang dimiliki sertifikasi khusus dari *Coffee Quality Institute* (CQI). Peran utama *Q grader* dalam proses penilaian kualitas adalah untuk memastikan bahwa kopi yang dinilai memenuhi standar kualitas internasional. Proses ini melibatkan berbagai tahapan dan metodologi yang dirancang untuk menghasilkan penilaian yang objektif dan akurat.

*Q Grader* sering terlibat dalam melatih dan mendidik petani kopi, pengolah, serta pembeli tentang cara menilai kualitas kopi dan meningkatkan kualitas produk. Mereka bekerja dengan berbagai pihak dalam rantai pasokan kopi untuk memberikan saran mengenai cara meningkatkan kualitas kopi serta mengidentifikasi kekuatan dan kekurangan dalam proses produksinya. Dengan keterampilan dan sertifikasi yang dimiliki, *Q Grader* memainkan peran penting dalam memastikan bahwa kopi yang dinikmati konsumen memenuhi standar

kualitas tinggi. *Q Grader* memiliki kemampuan untuk menguji dan menilai kualitas kopi berdasarkan berbagai parameter, seperti rasa, aroma, keasaman, body, dan aftertaste, dengan menggunakan metode cupping untuk memberikan penilaian yang konsisten. Hal ini memastikan bahwa penilaian kopi dilakukan secara objektif dan sesuai dengan standar internasional, yang sangat penting untuk menjaga konsistensi kualitas kopi yang akan dijual.

Ujian *Q grader* adalah salah satu ujian tersulit di dunia dan biayanya sekitar 2000 USD. Sertifikasi ini juga harus diperbarui setiap tiga tahun – untuk memastikan penerimanya mendapatkan informasi terkini tentang tren kopi baru, jadi mereka yang bersedia mengikuti ujian ini kemungkinan besar sangat serius

dengan kopi. Seluruh kursus *Q grader* dan sertifikasi memakan waktu sekitar enam hari untuk diselesaikan; separuh hari pertama untuk pelatihan dan lokakarya dan separuh hari kedua untuk ujian. Tiga hari pertama penuh dengan ujian dan pengetahuan umum yang membantu Anda mempersiapkan diri untuk apa yang akan datang di hari-hari berikutnya. Dalam tiga hari berikutnya, peserta ujian harus lulus dari 19 tes lengkap untuk mendapatkan sertifikasi. 19 tes tersebut meliputi tes cupping, tes triangulasi, tes olfaktori, keterampilan sensorik, tes pencocokan pasangan asam organik, keterampilan identifikasi sampel sangrai, pemeringkatan kopi hijau, dan pemeringkatan sangrai. Tes-tes tersebut cukup melelahkan karena membutuhkan waktu seharian penuh –

dari pagi hingga sore untuk menyelesaikannya. Berikut ini adalah rincian dari ujian untuk mendapatkan sertifikasi *Q Grader* :

1. Cupping (4 tes): Anda akan mencicipi dan mengevaluasi berbagai jenis kopi: Mild, Afrika, Asia, dan alami
2. Triangulasi (4 tes): ini diselesaikan menggunakan kopi yang sama dari tes cupping. Anda akan mendapatkan tiga cangkir kopi – dua akan menjadi kopi yang sama dan yang lainnya akan berbeda. Anda perlu membedakan mana yang mana berdasarkan aroma, crema yang pecah, dll.)
3. Asam dalam kopi (1 tes): Identifikasi salah satu dari empat asam basa yang ada dalam penyaring kopi lemah (asetat, sitrat, malat, fosfat)
4. Olfaktori (4 tes): Identifikasi aroma menggunakan set Le Nez du Cafe. Akan ada 36 aroma aromatik yang umum ditemukan dalam kopi – beberapa di antaranya adalah sampel buta, dan yang lainnya diberi label sebagai kelompok.
5. Keterampilan sensorik (2 tes): Menentukan tiga senyawa berbeda: manis, asin, dan asam secara terpisah, lalu dicampur bersama
6. ID sampel sangrai (1 pengujian): menandai kesalahan dan membedakan sampel kopi: sangrai kurang matang, sangrai standar SCA, dan sangrai terlalu matang.
7. Penilaian kopi hijau dan kopi panggang (2 pengujian): Anda perlu menemukan cacat pada sampel kopi hijau. Kemudian pada sampel

kopi panggang, Anda perlu menemukan quaker.

8. Ujian pengetahuan umum (1 ujian): akan berupa 100 pertanyaan pilihan ganda tentang pemanggangan, pemanenan, pencicipan, pemeringkatan, penanaman dan pemrosesan.

Sertifikasi *Q Grader* merupakan penghargaan yang paling dihormati bagi individu yang terlibat dalam industri kopi. Komunitas kopi menyadari perlunya memiliki standar untuk menilai kopi, mirip dengan sertifikasi sommelier dalam industri anggur. *Specialty Coffee Association* (SCA), sebagai asosiasi terkemuka dalam industri ini, kemudian menciptakan sistem penilaian universal agar kualitas kopi dapat dinilai menggunakan standar terpadu di seluruh dunia. Mengingat hanya sekitar 4.000 *Q Grader* di dunia, dengan hanya 30% peserta ujian yang lulus, dapat disimpulkan bahwa sertifikasi *Q Grader* adalah jenjang pendidikan yang serius.

Dalam proses penilaian kualitas kopi sangat krusial, di sinilah peran *Q Grader* diperlukan. *Q Grader* berfungsi sebagai penghubung antara produsen kopi dan pasar, memastikan bahwa kopi yang sampai ke konsumen memenuhi standar kualitas yang tinggi.Berikut adalah beberapa aspek dari peran mereka:

1. Evaluasi Sensorik : *Q Grader* melakukan *cupping*, yaitu proses menyeduh dan mencicipi kopi untuk mengevaluasi berbagai atribut seperti aroma, rasa, keasaman, tubuh, dan keseimbangan. Mereka

menggunakan pedoman dan skala yang telah ditetapkan untuk memberikan penilaian yang akurat dan konsisten.

2. Deteksi Cacat : Mereka memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi cacat pada biji kopi, seperti rasa yang tidak diinginkan atau karakteristik yang

   menyimpang dari standar. Ini membantu memastikan bahwa kopi yang dikirim ke pasar bebas dari kualitas yang tidak memadai.
3. Penetapan Skor dan Klasifikasi : *Q Grader* memberikan skor pada kopi berdasarkan berbagai kriteria dan standar kualitas yang telah ditetapkan. Skor ini membantu dalam mengklasifikasikan kopi, yang penting untuk penetapan harga dan pemasaran.
4. Penyampaian Umpan Balik : Mereka memberikan umpan balik yang mendetail kepada produsen tentang kualitas kopi mereka. Umpan balik ini dapat digunakan untuk perbaikan proses produksi dan pengolahan, membantu produsen meningkatkan kualitas produk mereka secara berkelanjutan.
5. Standarisasi Kualitas : Dengan menggunakan metode dan teknik yang konsisten, *Q grader* membantu menjaga standar kualitas di seluruh rantai pasokan kopi. Ini memastikan bahwa kopi yang dinikmati oleh konsumen memiliki kualitas yang dapat diandalkan.
6. Pelatihan dan Pengembangan : *Q Grader* juga dapat terlibat dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi petani kopi dan profesional industri lainnya. Mereka membantu meningkatkan

pemahaman tentang praktik terbaik dalam produksi dan penanganan kopi.

Secara keseluruhan, *Q Grader* memainkan peran penting dalam memastikan bahwa kopi yang diproduksi, diproses, dan dijual di pasar memenuhi standar kualitas yang tinggi, serta membantu menjaga reputasi dan nilai produk kopi di tingkat global.

**Pembahasan**

Penelitian ini telah dilakukan dengan wawancara mendalam mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas kopi, seperti teknik pemanggangan, pengolahan biji, dan penilaian sensori. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas kopi serta penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam proses produksi kopi.

**Kontribusi *Q grader* pada implementasi *Total Quality Management***

*Q grader* berkontribusi secara signifikan terhadap implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam industri kopi. Dalam pembahasan TQM melalui beberapa penilaian yang dilakukan peneliti yaitu : *quality control, quality assurance* dan *total quality control.* Untuk meneliti *Quality Control* (QC) perlu diperhatikan beberapa poin penting dalam penilaian quality control yaitu :

a) Standarisasi Kualitas : *Q grader* menetapkan standar kualitas yang jelas dan konsisten untuk kopi melalui evaluasi sensorik yang

sistematis. Dengan memberikan penilaian yang objektif dan terukur, mereka memastikan bahwa semua produk kopi memenuhi standar yang diharapkan, yang merupakan prinsip utama dalam TQM.

b) Identifikasi dan Pengendalian Cacat : Dalam TQM, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi cacat atau kekurangan dalam proses produksi. *Q Grader* membantu mendeteksi cacat pada biji kopi, sehingga masalah dapat diatasi lebih awal dalam rantai pasokan. Ini membantu mengurangi jumlah kopi yang tidak memenuhi standar dan meningkatkan efisiensi produksi.

Berdasarkan hasil wawancara kepada responden dalam penentuan quality control terkait dengan spesifikasi biji yaitu penilaian spesifikasi biji memerlukan banyak hal yang dinilai mulai dari kadar air, penggunaan screen size dengan ukuran standarisasi yang sudah ditetapkan, penyortiran dengan pemisahan defect (cacat) atau tidak dan penggolongan kategori biji itu sendiri dari. Penyebab terjadinya *defect* biasanya timbul dari kebiasaan petani terlalu banyak menggunakan pestisida yang berlebihan pada tanaman kopi sehingga mempengaruhi kualitas kopi tersebut.

Untuk menangangi terkait keluhan dari pelanggan biasanya dilihat dari beberapa aspek produk, *defect* (cacat) produk. Untuk rasa dan kualitas kopi di tanyakan langsung kepada pelanggan dan dinegosiasikan. Jika terdapat keluhan maka dilakukan pengiriman bahan baku yang baru dan sebaliknya. Tetapi biasanya pelanggan sebelum membeli kopi,

pelanggan diberi informasi tentang kualias dari kopi tersebut.

Pada umumnya kadar air biji kopi sangat mempengaruhi rasa kopi. Tingkat kandungan air yang baik pada biji kopi antara 11-13% karena pasti berpengaruh untuk karakter rasa dan juga teknik *roasting*. Semakin lembab tempat penyimpanan biji kopi maka semakin tinggi kadar air pada biji kopi yang menyebabkan timbulnya jamur pada biji kopi. Biji kopi dengan kandungan air sekitar 11- 13% akan menghasilkan rasa manis yang berasal dari sukrosa bukan glukosa dengan kadar mineral 6,5 ph.

Pada umumnya, penilaian dilakukan berdasarkan tiga aspek yaitu *green bean, roasting*, dan rasa. Penilaian ketiga kategori dilakukan dengan cara pemberian *grade* dari *specialty* hingga grade 1, 2, atau 3, dengan syarat tidak lebih dari *zero defect primer* pada kopi yang tidak memiliki cacat fisik kopi. Untuk menilai cacat rasa pada kopi dilakukan dengan cara *cupping test.* Penilaian *cupping test* memiliki
10 indikator, seperti *flavour* (sebuah kombinasi rasa dan aroma), *balance* (keselarsan rasa yang dihasilkan seperti sama, manis, pahit yang ercampur dengan porsi yang tepat), dan *acidity* ( tingkat kehadiran asam yang mempengaruhi rasa), *body* (tekstur yang dirasakan saat lidah meminum kopi), *aftertaste* (kesan rasa yang tertinggal), *fragrance* (aroma kopi), *uniformity* ( keseragaman diantara *cup* kopi yang dinilai apabila ada yang berbeda maka diberikan nilai yang rendah ), *clean up* (tidak ada nilai negatif yang dirasakan setelah after taste), *sweetness*(rasa manis pada kopi), *overall*(nilai keseluruhan pada kopi). Dengan minimum poin

80 untuk kategori specialty, dan dibawah poin 80 poin untuk kategori grade 1, 2 dan 3.

Table 1. Penentuan *Grade* Biji Kopi

| Indicator | Score |
|---|---|
| **Specialty** | **Minimal 80** |
| **Grade 1** | **70 – 79** |
| **Grade 2** | **60 – 69** |
| **Grade 3** | **50 – 59** |
| **Grade 4** | **0 – 49** |

Pada tabel di atas, dijelaskan secara rinci mengenai skor yang merepresentasikan kualitas biji kopi berdasarkan beberapa spesifikasi tertentu. Spesifikasi tersebut meliputi kategori *Grade Specialty* serta tingkatan *Grade* 1, 2, 3, dan 4. Penilaian kualitas dilakukan menggunakan metode *Cupping*, yang merupakan standar penilaian internasional untuk kopi berkualitas tinggi. Standar ini diterapkan berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Specialty Coffee Association (SCA)*. Dengan pendekatan ini, setiap biji kopi dinilai secara objektif berdasarkan karakteristiknya, seperti rasa, aroma, tingkat keasaman, dan keseluruhan keseimbangannya, sehingga dapat memastikan keakuratan dalam menentukan tingkat mutu kopi.

Dalam menangani cacat fisik kopi, *Q grader* mengklasifikasikan cacat pada masing-masing biji, lalu memisahkan *defect* dengan memberikan grade pada kopi yang dihasilkan untuk dijual. Proses klasifikasi dilakukan dengan penyortiran biji kopi dan harus dilakukan dengan seksama, karena tidak semua biji kopi dalam satu karung goni

memiliki kualitas yang sama. Namun, jika cacat biji kopi sudah terlalu banyak yang berkualitas buruk, *Q grader* tidak akan menjual biji kopi dengan kualitas yang baik, yang kami sebut sebagai stinker dan knoling.

Sedangkan untuk penilaian *Quality Assurance (QA)*, perlu diperhatikan point umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan Dimana *Q Grader* memberikan umpan balik terperinci kepada produsen kopi tentang kualitas petani sesuai dengan standarisasi *quality management.* Umpan balik ini berfungsi sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan yang memungkinkan produsen untuk mengadaptasi dan meningkatkan proses produksi biji kopi sesuai dengan prinsip TQM yang menekankan perbaikan berkelanjutan. Dengan memastikan kebutuhan selera konsumen yang dilakukan secara konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara terkait *quality assurance*, responden mengatakan bahwa proses petani mengirimkan bahan baku (*sampel*) kepada Q grader untuk dikurasi. Proses pengakurasian terdiri dari analisis aspek fisik serta cacat atau defect yang terdapat pada biji kopi. Penentuan asal (origin) biji kopi dilakukan berdasarkan sumbernya. Umumnya, para pemasok biji kopi sudah mengetahui dari mana biji kopi berasal. Setelah melalui proses pasca-panen, dilakukan cupping test pada biji kopi yang disesuaikan berdasarkan preferensi pelanggan masing-masing. Namun, keputusan akhir tetap berada di tangan pimpinan perusahaan atau pelanggan itu sendiri.

Penentuan kualitas pada saat pembelian secara otomatis disesuaikan dengan hasil *cupping*, yang merupakan proses penilaian paling krusial. Melalui *cupping test*, *Q grader* dapat mengidentifikasi adanya cacat pada biji kopi. Pada dasarnya, semakin sering *Q grader* melakukan *cupping*, maka semakin konsisten penilaian yang dapat dihasilkan. Namun, pencapaian konsistensi yang sempurna sulit terwujud karena bahan baku biji kopi merupakan produk alam (tumbuhan) yang dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal. Untuk memperoleh penilaian yang lebih konsisten, *cupping* dilakukan secara rutin untuk melatih kepekaan, sehingga lidah menjadi lebih peka dan terbiasa terhadap berbagai karakter rasa kopi.

Dalam penilaian standar kalibrasi pada *quality control*, *Q grader* biasanya menjalani proses kalibrasi ulang setiap tiga tahun untuk mengaktifkan kembali sertifikasi mereka. Hal ini penting karena kelas yang diambil bisa saja mengalami peningkatan pada sertifikasi sebelumnya. Jika terjadi peningkatan mereka harus menjalani evaluasi di bawah naungan *Coffee Quality Institute* (CQI) Coffee Quality Institute (CQI) adalah organisasi nirlaba yang didedikasikan untuk meningkatkan kualitas kopi dan kehidupan para produsen kopi. Apabila mereka tidak mengikuti proses ini, gelar *Q grader* mereka akan dicabut sesuai ketentuan yang ditetapkan.

Dalam penilaian *quality assurance* mengenai *quality control* pada proses *Cupping test* memiliki peran yang sangat penting. Dimana

penggunaan indera perasa memungkinkan kita untuk mengidentifikasi rasa dan kualitas yang dihasilkan. Proses ini tidak hanya melibatkan pengamatan *visual*, tetapi juga mengikuti prosedur yang sistematis. Setiap karung goni kopi diambil dan dilakukan cupping dengan memasukkan 10 gram kopi ke dalam cangkir, menggunakan perbandingan air 1:17, yaitu 10 gram kopi dengan total 170 ml air. Untuk mengkategorikan kopi sebagai specialty coffee, diperlukan skor minimum 80; jika di bawah angka tersebut, biji kopi akan tergolong dalam grade yang lebih rendah.

Dalam hal *Total Quality Control (QC)* perlu diperhatikan beberapa poin penting yaitu :

a) Pengembangan Proses : Dengan pengalaman dan pengetahuan mereka, Q Grader dapat berkontribusi pada pengembangan dan penyempurnaan proses produksi dan pengolahan kopi. Mereka memberikan wawasan tentang praktik terbaik dan teknik yang dapat diadopsi untuk meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan.
b) Pelatihan dan Edukasi : *Q Grader* berperan dalam pelatihan dan edukasi bagi petani kopi dan profesional industri lainnya. Dengan mengedukasi pihak-pihak terkait tentang standar kualitas dan praktik terbaik, mereka mendukung implementasi *TQM* di seluruh rantai pasokan kopi, memastikan bahwa setiap individu memahami dan berkomitmen pada tujuan kualitas yang sama.
c) Peningkatan Kepuasan Pelanggan : Dengan memastikan bahwa kopi yang dikirim ke pasar memenuhi standar tinggi Siskos, Y. (2010). *Q*

*Grader* membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah inti dari *TQM*, dan kualitas produk yang konsisten berkontribusi pada reputasi positif dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait *Total Quality Control (TQC),* responden mengatakan bahwa dalam penggunaan teknologi, beberapa alat yang dapat digunakan antara lain ayak, aktron meter, dan TDS *(Total Dissolved Solids).* Selain itu penggunaan laboratorium dibutuhkan untuk menganalisis penilaian terhadap biji kopi. Karena penggunaan laboratoriun memerlukan biaya sangat mahal sehingga tidak direkomendasikan untuk penilaian kopi.

*"Teknik penentuan kualitas kopi yang digunakan melibatkan indera penciuman dan indera perasa. Sensitivitas indera ini bervariasi pada setiap individu. Tingkat sensitivitas indera penciuman dan perasa diantaranya ada yang sangat peka dan ada pula yang kurang peka. Keduanya dapat memberikan dampak positif maupun negatif terhadap penilaian kopi. Untuk dampak positifnya yaitu lebih sensitive terhadap rasa manis ataupun pahit, sedangkan dampak negatifnya yaitu tidak dapat menyeimbangkan rasa akibat makanan yang sering dikonsumsi"*

Beberapa metode yang sering diterapkan oleh berbagai pihak dalam penilaian kopi salah satunya doktrin yang menjelaskan tahap dan proses pengolahan kopi, serta penyesuaian dengan permintaan pelanggan yang beragam. Tahap akhir adalah *cupping* bersama calon pembeli, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam

mengenai profil kopi tersebut. Seiring perkembangan zaman penilaian kopi semakin canggih, dikarenakan perkembangan teknologi. Namun, hingga saat ini, teknologi untuk menentukan kualitas kopi yang sempurna masih belum sepenuhnya tersedia. Meskipun demikian, alat seperti mesin untuk sampel roasting, pemisah warna, dan pengukur kadar air (aktron meter) sudah ada, tetapi hasil akhir tetap sangat dipengaruhi oleh metode pengolahan dan penanaman kopi. Teknologi dapat membantu mengurangi risiko hasil yang kurang memuaskan, namun untuk menghasilkan kopi terbaik, proses pengolahan dan penilaian oleh grader tetap menjadi faktor yang sangat penting.

Untuk menghasilkan biji kopi yang berkualitas, *q grader* melakukan *quality control*. Langkah – langkah yang diambil oleh q grader dalam menilai kualitas kopi yaitu mengambil sampel dari masing – masing *batch* dari tiga sisi (atas, tengah, dan bawah) secara merata, kemudian dilakukan prosses *cupping* dengan menggabungkan semua sampel menjadi satu dengan berat total 100 gram. Penilian biji kopi menurut peraturan *Specialty Coffee Association* (SCA) dilakukan oleh 3 *Q grader* aktif agar proses penilaian kopi lebih akurat.

Perbedaan dalam penilaian kopi oleh *Q Grader* merupakan hal yang umum terjadi. Dalam kasus seperti ini, penilaian tidak dilakukan oleh satu atau dua orang saja, melainkan melibatkan beberapa *Q Grader* untuk mengumpulkan beragam pendapat. Penilaian dilakukan berdasarkan total skor dan analisis sensorik setelah proses *cupping*. Apabila terdapat

perbedaan pendapat yang signifikan, proses penilaian akan diulang untuk mencapai kesepakatan mengenai skor yang disepakati. Namun, jika hasilnya tetap tidak memuaskan, pengajuan banding dapat dilakukan kepada *Coffee Quality Institute* (CQI), yang memiliki kewenangan dalam hal ini, meskipun kasus semacam itu jarang terjadi.

Secara keseluruhan, *Q Grader* memainkan peran kunci dalam penerapan prinsip-prinsip TQM dengan memastikan kualitas kopi yang tinggi, menyediakan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan, dan mendukung pengembangan proses dan praktik terbaik di seluruh industri kopi.

# KESIMPULAN DAN SARAN

## Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan sebagai berikut :

Q Grader memainkan peran penting dalam penerapan Total Quality Management (TQM) di coffeeshop dengan memastikan kualitas biji kopi melalui penilaian yang objektif dan terstandarisasi. Q Grader berkontribusi dalam proses pemilihan dan pengujian kopi, yang berdampak langsung pada konsistensi dan kualitas produk akhir yang disajikan kepada pelanggan. Dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimilikinya, Q Grader membantu coffeeshop mencapai standar kualitas yang tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta loyalitas merek.

Selain itu, implementasi teknik yang diperoleh dari sertifikasi Q Grader dapat memperbaiki proses penyeduhan dan penyajian kopi. Penggunaan Q Grader di coffeeshop mempengaruhi manajemen proses dan pengambilan keputusan terkait pembelian bahan baku serta penyesuaian metode penyajian. Hal ini juga meningkatkan efisiensi operasional dan kontrol kualitas dalam skala yang lebih luas, sehingga memberikan dampak positif terhadap keseluruhan kualitas layanan dan produk yang disajikan kepada pelanggan.

## Saran

*Coffeeshop* sebaiknya menginvestasikan lebih banyak dalam pelatihan berkelanjutan untuk stafnya, termasuk pemahaman tentang peran *Q Grader* dan standar kualitas yang relevan. Pengetahuan mendalam mengenai standar *Q Grader* dapat memperbaiki penilaian kualitas internal dan meningkatkan hasil akhir produk. Selain itu, *coffeeshop* sebaiknya menjalin kemitraan yang lebih erat dengan *Q Grader* untuk mendapatkan umpan balik berkala dan rekomendasi perbaikan. Mengintegrasikan Q Grader secara lebih mendalam dalam proses manajerial dan pengambilan keputusan akan mengoptimalkan kontrol kualitas serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Evaluasi rutin terhadap kinerja *Q Grader*

dan dampaknya terhadap penerapan *Total Quality Management* (TQM) juga penting. Pengembangan sistem pemantauan yang dapat mengukur efektivitas kontribusi *Q Grader* terhadap peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan secara teratur perlu dilakukan.

Pemerintah dapat bekerja sama dengan asosiasi kopi dan pelaku industri untuk mempromosikan kopi lokal di pasar internasional, baik melalui pameran, sertifikasi, atau kampanye pemasaran global. Hal ini akan membuka pasar baru dan meningkatkan daya saing kopi Indonesia di dunia. Dengan adanya kerjasama ini, industri kopi Indonesia dapat semakin berkembang dan menghasilkan produk kopi yang memenuhi standar internasional, meningkatkan kualitas kopi, serta memperluas jangkauan pasar global.

.

# DAFTAR PUSTAKA


Azhar A, A. (2020). Peranan Total Quality Manajemen (TQM) dalam Meningkatkan Daya Saing. *Pekbis Jurnal*, *2*(1), 254–260.

Andri Yoansyah1, Ali Ibrahim1, Z. A. (2020). Analisis Kemitraan Petani Kopi Dengan PT Nestle Dan Analysis of Coffee Farmers Partnership with PT Nestle And Its Effect On Coffee Farmers Income In Sumber Jaya Subdistrict, Lampung Barat District. *Journal of Tropical Upland Resources ISSN*, *02*(02), 191–203.

Belakang, A. L., AL-QUR, D. P. U. L., MUSYRIF, A. N. D. D. A. N. R., AH, T., Gardner, E. S., Helwig, N. E., Hong, S., Hsiao-wecksler, E. T., Gardner, E. S., & Miftahuddin. (1960). Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif. *Mushaf Aisyah Al-Qur'an Dan Terjemah*, *2023*(5), 63–65. https://www.readcube.com/articles/10.21831%2Fmoz.v4i1.4386

Fitri, M. A., Afrizal, R., & Yuliandri, Y. (2018). Analysis of Partnership System Between Farmer Breeder and PT. Pertani with PT. Citra Nusantara Mandiri. *Journal of Agribusiness and Community Empowerment*, *1*(1), 28–37.

Israhayu, Nasution, I. S., & Fadhil, R. (2023). Penilaian kopi arabika volcano gayo berbagai ketinggian tempat penanaman. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*, *8*(3), 402–407.

Ibnu, M. (2019). A pathway toward sustainability in the Indonesian smallholder coffee production system. *Jurnal Agro Ekonomi*. http://repository.lppm.unila.ac.id/10230/%0Ahttp://repository.lppm.unila.ac.id/10230/1/A pathway toward sustainability in the Indonesian smallholder coffee production system.pdf

Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Lingkaran. *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)*, *1*(5), 819. https://doi.org/10.22460/jpmi.v1i5.p819-826

Marsela, A. G. P., Haryanto, A. D., Nugraheni, D. S., Hammam, N., Kamal, R. A., Arrahim, V. D., & Adawiyah, W. R. (2022). Analisis Penerapan Total Quality Management Pada Merek Kedai Kopi Lokal. *Call for Paper and National Conference 2022*, 215–229.

Prihanto, Y. P., A. Sri, F., & Indriyani, O. (2023). Pemberdayaan Kader Kesehatan Mengenai in Depth Interview Untuk Mengkaji Masalah Psikososial Di Kelurahan Sukoharjo Kota Malang. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, *7*(3), 1795. https://doi.org/10.31764/jpmb.v7i3.16661

Rachmawati, M. (2016). *PENYUTRADARAAN DOKUMENTER LAPORAN PERJALANAN TASTE OF COFFEE KARYA SENI untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata 1 Program Studi Televisi Disusun oleh: FAKULTAS SENI MEDIA REKAM INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA YOGYAKARTA 2016*. www.isi.ac.id

Rijali, Muhadjir, N., & Sugiono. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. *17*(33), 81–95.

Wiguna, S., Karimi, S., & Ridwan, E. (2019). Peranan Model Relasi Kopi terhadap Pengembangan Perekonomian Petani Kopi di Pedesaan (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, *3*(4), 761–766. https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2019.003.04.11

Yuniati, U. (2021). Metode Penulisan Laporan KKP. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, 2013–2015.

Yusri, A. Z. dan D. (2020). Skripsi Coffee Shop Semarang. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, *7*(2), 809–820.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

*(Sumber data penelitian)*

| No. | Jenis | Sumber Data | Teknis Analisis |
|---|---|---|---|
| **1** | Kualitatif | Primer | wawancara mendalam ( *In-depth interview*) |
| **2** | Kualitatif | Primer | wawancara mendalam ( *In-depth interview*) |

## Lampiran 2

Data Responden

Nama :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

| NO | PERTANYAAN | JAWABAN |
|---|---|---|
| | *Quality control (Qc)* | |
| **1** | Menurut anda seperti apa spesifikasi biji dalam penentuan kualitas ? | |
| **2** | Apa yang terjadi ketika pelanggan mengalami keluhan terkait kualitas biji tersebut? | |
| **3** | Apakah kadar air mempengaruhi ? | |
| **4** | Apa saja parameter utama yang dinilai dalam proses penilaian kopi oleh Q Grader? | |
| **5** | Bagaimana Q Grader menangani kopi dengan cacat atau karakteristik yang tidak biasa? | |
| | *Quality Assurance (Qa)* | |
| **6** | Bagaimana cara ataupun proses yang dilakukan untuk menentukan bahan baku ? | |
| **7** | Apakah ada cara tertentu untuk menentukan proses penentuan kualitas dari biji kopi ? | |
| **8** | Bagaimana Q Grader memastikan konsistensi dalam penilaian kopi dari satu sesi ke sesi berikutnya? | |
| **9** | Apa pentingnya standar kalibrasi dalam quality control, dan | |

| | | |
|---|---|---|
| | bagaimana Q Grader memastikan bahwa mereka tetap terkalibrasi? | |
| **10** | Apa peran 'cupping' dalam quality control untuk Q Grader, dan bagaimana prosedur ini dilakukan dengan benar? | |
| | *Total Quality Control (Tqc)* | |
| **11** | Bagaimana teknik penentu kesetiap sumber daya manusia yang bisa menentukan kualitas menggunakan teknologi ataupun indra penciuman masing – masing ? | |
| **12** | Apakah ada cara tertentu, Dimana pelanggan dapat mengetahui juga proses yang dilakukan untuk mengetahui kualitas ? | |
| **13** | Bagaimana teknologi baru mempengaruhi proses quality control dalam penilaian kopi oleh Q Grader? | |
| **14** | Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa sampel kopi yang dinilai adalah representatif dari batch yang lebih besar? | |
| **15** | Bagaimana Q Grader menangani perbedaan pendapat atau ketidaksepakatan dalam penilaian kopi? | |

**Lampiran 3. Dokumentasi dengan responden**