

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kopi merupakan salah satu komoditas unggulan yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, Aceh merupakan daerah pemasok kopi bagi perusahaan kopi dunia, karena variannya merupakan varian kopi terbaik di dunia (Amelia & Yudhistira, 2025). Kabupaten Aceh Tengah adalah salah satu sentra produksi kopi di Provinsi Aceh (Amelia & Yudhistira, 2025). Di tengah persaingan industri kopi yang semakin ketat, produsen kopi di Indonesia, khususnya *ASA Coffee Gayo*, dituntut untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya guna memenuhi harapan dan kepuasan konsume

ASA Coffee Gayo adalah salah satu produsen kopi yang berasal dari daerah Gayo, Aceh, Indonesia yang terkenal dengan kualitas kopi arabika-nya yang sangat tinggi. Gayo, sebagai salah satu daerah penghasil kopi terbaik di Indonesia, memiliki kondisi geografis yang sangat mendukung bagi pertumbuhan tanaman kopi, seperti ketinggian, suhu yang sejuk, dan curah hujan yang ideal. Kopi gayo juga memiliki karakteristik yang sangat baik dari segi aroma maupun rasanya, sehingga menjadikan kopi ini sebagai kopi yang berkualitas tinggi yang sangat diminati oleh pasar kopi dunia (Juliaviani et al., 2022).

ASA Coffee Gayo sendiri berfokus pada produksi kopi dengan standar kualitas tinggi, berkomitmen untuk memberikan produk kopi yang dapat memenuhi selera konsumen domestik maupun internasional (Amelia & Yudhistira, 2025). Melalui proses yang terkontrol, mulai dari pemilihan biji kopi, pengolahan, hingga penyajian, *ASA Coffee Gayo* berusaha untuk menciptakan kopi yang dapat memuaskan para pecinta dengan konsisten pada kualitas kopinya.

Kualitas kopi adalah atribut yang menentukan nilai dan kepuasan konsumen terhadap produk kopi. Kualitas kopi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk asal biji kopi, metode pengolahan, jenis varietas kopi, dan kondisi pertumbuhan. Penilaian kualitas kopi sering dilakukan dengan mempertimbangkan aroma, cita rasa, keasaman, kepekatan, dan keselarasan

rasa (Regina Lo et al., 2023). Para ahli dan peneliti telah mengembangkan berbagai metode penilaian kualitas kopi, seperti SCAA (Specialty Coffee Association of America) (Adam et al., 2022).

Adapun penelitian mengenai kualitas kopi, penting untuk memiliki pendekatan yang sistematis, terstruktur, jelas, dan analitis. Meskipun istilah "SSCA" Systematic, Structured, Clear, and Analytical dengan menerapkan SSCA pada kualitas kopi, yang dapat memastikan bahwa evaluasi dan perbaikan dilakukan dengan cara yang sistematis, terstruktur, jelas, dan analitis, sehingga setiap aspek kualitas kopi dapat dipahami dan diperbaiki dengan tepat yang dapat berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas kopi, baik sebelum panen maupun selama proses pengolahan. Faktor-faktor tersebut meliputi jenis tanah, iklim, ketinggian tempat, curah hujan, suhu, dan intensitas sinar matahari. Selain itu, faktor-faktor lain seperti praktik pertanian, penggunaan pupuk, teknik panen, dan pengolahan pasca-panen juga berperan penting dalam menentukan kualitas akhir biji kopi (Regina Lo et al., 2023).

Kualitas kopi secara sistematis, diperlukan pendekatan yang objektif dan analitis. Dua metode yang relevan dalam menilai kualitas kopi adalah *Fuzzy Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Dengan metode *Fuzzy Service Quality* dapat mengetahui kualitas yang diinginkan oleh pelanggan dan juga mengetahui apakah pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas yang diberikan atau belum. Apabila digabungkan dengan metode *Importance Performance Analysis*, pihak perusahaan dapat mengetahui atribut mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki agar meningkatkan kepuasan dan loyalitas kualitas (Mardiana & Rubiyanti, 2017).

Selain itu, dengan menggunakan *Fuzzy Service Quality* atau dikenal dengan *servqual* merupakan asumsi pelayanan dengan perhitungan Fuzzy (Labianca et al., 2022) ditentukan dari perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas yang disampaikan (Dogiel Petrushevski G. K. Polyanski Yu. I., 1962). Sedangkan *Importance Performance Analysis* adalah dihitung setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality* dan didapatkan nilai gap keseluruhan setiap butir atribut. Maka

langkah selanjutnya adalah melakukan analisis kinerja dan harapan dengan menggunakan diagram kartesius dan membaginya menjadi 4 kuadran (Syah et al., 2025).

Ada beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ernawati, MW Wardana, dan Heri Wibowo pada tahun 2024 dimana penelitian bertujuan untuk mengevaluasi derajat mutu pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati serta karakteristik dan kesenjangan kinerja yang harus diprioritaskan oleh perpustakaan. Teknik Analisis Mutu Pelayanan dan Analisis Kinerja Kepentingan diterapkan. Menurut hasil penelitian, mutu pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati dinilai baik, dengan peringkat Mutu Pelayanan sebesar 80,82% pada Indeks Statistik Pelanggan (Amelia & Yudhistira, 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh Ifa Saidatuningtyas dan Muhammad Alde Rizal pada tahun 2024 dimana penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di bagian penyimpanan gudang PT BLI dengan menggunakan metode Servqual yang meliputi lima dimensi kualitas dan 24 atribut, dilanjutkan dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang memerlukan perbaikan segera. Analisis Servqual menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut kualitas layanan PT BLI yang belum memenuhi harapan pelanggan (Magfira et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Fithriya Nur Hana dan Ferida Yuamita pada tahun 2025 dimana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan akademik menggunakan metode SERVQUAL dan IPA untuk mengidentifikasi kesenjangan (GAP) pada 22 atribut layanan. Hasil analisis menunjukkan seluruh atribut memiliki GAP negatif, di mana atribut layanan dosen pembimbing akademik (P10) memiliki GAP terendah sebesar -0,76, mendekati harapan mahasiswa. Berdasarkan IPA, rekomendasi perbaikan diarahkan pada empat kuadran, di mana Kuadran 1 sebagai prioritas utama meliputi peningkatan kebersihan kamar kecil, fasilitas laboratorium, dan kenyamanan ruang kuliah (Setiawan, 2020).

Konteks industri kopi yang terus berkembang, dimana pemahaman tentang kualitas menjadi kunci untuk menciptakan produk yang tidak hanya enak, tetapi juga memberikan pengalaman unik bagi penikmatnya sehingga didasari oleh pentingnya memahami berbagai faktor yang mempengaruhi rasa dan pengalaman menikmati kopi. Kualitas kopi bukan hanya tentang cita rasa, tetapi juga mencakup proses dari hulu ke hilir, mulai dari pemilihan biji yang tepat, teknik pengolahan yang terstandarisasi, hingga cara pemanggangan yang tepat. Dengan menyoroti kualitas kopi, kita dapat menggali lebih dalam tentang bagaimana setiap elemen tersebut berkontribusi pada hasil akhir yang memuaskan bagi konsumen.

Kualitas kopi yang baik dapat diukur berdasarkan standar yang ditetapkan oleh Specialty Coffee Association of America (SCAA), yang mencakup berbagai aspek seperti rasa, aroma, body, acidity, dan aftertaste (Mardiana et al., 2017). Salah satu faktor penting adalah proses pemetikan biji kopi yang matang dengan baik, diikuti oleh proses pengolahan yang tepat untuk menjaga kualitas rasa. Selain itu, pemanggangan yang akurat juga menjadi kunci untuk menonjolkan keunikan profil rasa dari biji kopi tersebut. Dengan mengikuti standar ini, kualitas kopi dapat dipertahankan dan dinikmati oleh para pecinta kopi di seluruh dunia dengan kualitas yang terjamin.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality* Dan Metode *Importance Performance Analysis* dengan judul “Analisis Kualitas Kopi Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* Dan Metode *Importance Performance Analysis*”. Pada metode *Fuzzy Service Quality* berfungsi sebagai parameter kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kopi tersebut. Selanjutnya output dari *Fuzzy Service Quality* akan disaring untuk digunakan sebagai input dari *Importance Performance Analysis* dalam diagram kartesius yang bertujuan untuk memperjelas apa saja atribut yang bisa dijadikan prioritas, sehingga didapatkan atribut apa saja yang seharusnya dibutuhkan dan ditingkatkan terkait dengan kualitas kopi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menganalisis kualitas kopi yang mengacu pada standar SCAA menggunakan metode *Fuzzy Service Quality* dan Importance Performance Analysis?
2. Bagaimana menghitung besarnya kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan untuk kualitas kopi pada pelanggan Asa *Coffee* Gayo dengan menggunakan metode *fuzzy service quality*?
3. Bagaimana menentukan atribut yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas kopi pada pelanggan Asa *Coffee* Gayo dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah sebelumnya, maka tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas kopi berdasarkan standar SCAA dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*.
2. Menghitung besarnya kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan untuk kualitas kopi pada pelanggan Asa *Coffee* Gayo dengan menggunakan metode *fuzzy service quality*.
3. Menentukan atribut yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas kopi pada pelanggan Asa *Coffee* Gayo dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian sebelumnya, maka manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kinerja kedua metode, penelitian ini dapat membantu dalam menentukan kualitas kopi yang lebih efisien.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kualitas kopi pada *Asa Coffee Gayo*.
3. Menambah literatur ilmiah mengenai kualitas kopi yang dihasilkan berdasarkan standar SCAA, serta memberikan panduan dalam meningkatkan kualitas kopi menggunakan metode *Fuzzy Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Berdasarkan manfaat penelitian sebelumnya, maka ruang lingkup dan batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian berfokus pada pelanggan di *Asa Coffee Gayo*.
2. Metode yang digunakan adalah *Fuzzy Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*
3. Variabel yang digunakan adalah *Tangibles, Reliabilits, Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.
4. Nilai korelasi total item terkoreksi dapat dilihat dengan bantuan software SPSS 26.