

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

CV. Kembar Jaya Bandung didirikan pertama kali oleh (Alm)Bapak Ajid Taufiq pada tahun 1999 yang bergerak pada bidang supplier bahan pokok dan hasil bumi. Berawal dari tekad yang kuat (Alm)Bapak Ajid Taufiq berkeinginan untuk menaikkan perekonomian keluarga yang waktu itu bisa dibilang lemah. Perjalanan karirnya diawali dengan menjadi seorang petani sayuran di wilayah pangalengan Kab. Bandung, pada saat itu (Alm)Bapak. Ajid Taufiq mulai menanam sayuran jenis kentang pada lahan yang beliau sewa/kontrak, didalam usaha yang dirintis oleh (Alm)Bapak Ajid Taufiq mengalami banyak hambatan dan tantangan, dia harus mengerjakan semua pekerjaan dengan seorang diri, seperti mencangkul, menanam bibit, menyiram tanaman bahkan sampai menjual hasil pertaniannya pun beliau tidak menjual kepada pengepul melainkan beliau menjual sendiri hasil pertaniannya kepada konsumen. Tetapi berkat ketekunan dan kegigihan (Alm)Bapak Ajid Taufiq yang kuat, maka dia mampu mengumpulkan sedikit demi sedikit hasil dari penjualan sayurannya tersebut untuk modal mendirikan sebuah perusahaan yang (Alm) Bapak Ajid Taufiq cita-citakan.

Setelah beberapa tahun (Alm)Bapak Ajid Taufiq berusaha, akhirnya apa yang beliau cita-citakan telah tercapai untuk mempunyai sebuah perusahaan, di tahun 1999 beliau mendirikan sebuah perusahaan yang diberi nama KEMBAR JAYA BANDUNG yang bergerak dibidang perdagangan dan hasil bumi. Setelah (Alm)Bapak Ajid Taufiq

mempunyai sebuah perusahaan, beliau mulai mengembangkan usahanya di bidang supplier ampas tebu ke salah satu perusahaan yang berdomisili di wilayah Jawa Barat yang pada masanya perusahaan tersebut adalah sebuah perusahaan yang sangat besar. Tidak hanya sampai disitu saja, 2 tahun setelah perusahaan didirikan (Alm)Bapak Ajid Taufiq mengembangkan kembali usahanya di bidang supplier bahan pokok khususnya menjadi supplier beras kepada para pedagang di pasar traditional, karena menurut beliau dalam dunia bisnis / usaha sebaiknya tidak hanya memiliki satu bidang usaha, karena jika salah satu dari usaha sedang menurun diperekonomiannya maka bisa dibantu oleh bidang usaha lainnya.

4 Tahun berjalan perusahaan (Alm)Bapak Ajid Taufiq banyak mengalami rintangan dan hambatan, namun beliau merasa rintangan dan hambatannya itu sebagai tantangan untuk sebuah perusahaan yang akan menjadi lebih kuat dan professional. Di tahun ke 5 beliau kembali melebarkan sayapnya di dunia bisnis/usaha dengan menjadi sebuah supplier kacang kedelai untuk memenuhi kebutuhan bahan baku pabrik tahu dan tempe di daerah Banjaran, Soreang dan Pangalengan Kabupaten Bandung, setelah beberapa tahun menjalin kerjasama dengan perusahaan lain, salah satu pihak perusahaan yang di supply bahan bakunya oleh perusahaan (Alm)Bapak Ajid Taufiq melanggar dari MOU yang disepakati bersama dan mengakibatkan perusahaan beliau mengalami sedikit kerugian, solusi kerugian dari salah satu usaha (Alm)Bapak Ajid Taufiq adalah menutupi kerugian dari keuntungan bidang usaha yang lainnya. Meskipun dari bidang usaha lainnya bisa menutupi kerugian tersebut, membuat keuntungan dari perusahaan (Alm)Bapak Ajid Taufiq menurun. Ternyata sedikit demi

sedikit kerugian tersebut bertambah dikarenakan semakin tinggi modal yang dikeluarkan dan semakin kecil keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan beliau, sehingga menyebabkan kehilangan salah satu bidang usaha yang beliau jalankan selama beberapa tahun. Dan pada akhirnya faktor usia yang membuat perusahaan beliau menjadi *vacum*, karena tidak ada satupun keturunannya yang dapat meneruskan perusahaan beliau.

Setelah sekian lama perusahaan ini *vacum*, saya Khairul Imami Hadi selaku anak ke-6 dari keluarga (Alm)Bapak Ajid Taufiq berniat untuk menjalankan kembali perusahaan yang pada waktu dahulu beliau dirikan dengan kerja kerasnya sendiri, tepatnya pada awal tahun 2018 CV. KEMBAR JAYA BANDUNG mulai aktif kembali dengan berganti kepemimpinan, Setelah berganti kepemimpinan, CV. KEMBAR JAYA BANDUNG akan lebih fokus dibidang usaha produksi kopi. Khairul Imami Hadi mulai terjun dalam bidang usaha produksi kopi pada tahun 2015 dengan mencoba proses dari buah *Cherry* kopi ke gabah kopi, setelah sekian lama mengetahui berbagai macam kopi gabah dengan kualitas baik dan buruk, kemudian pada tahun 2017 mencoba mengolah kopi dari buah *Cherry* kopi hingga *GreenBeans* kopi dengan harapan ingin mendistribusikan kopi Jawa Barat hingga pasar internasional.

VISI

Menjadi sebuah Perusahaan yang aktif dan professional yang mengedepankan kejujuran dan tanggung jawab dalam kerja.

MISI

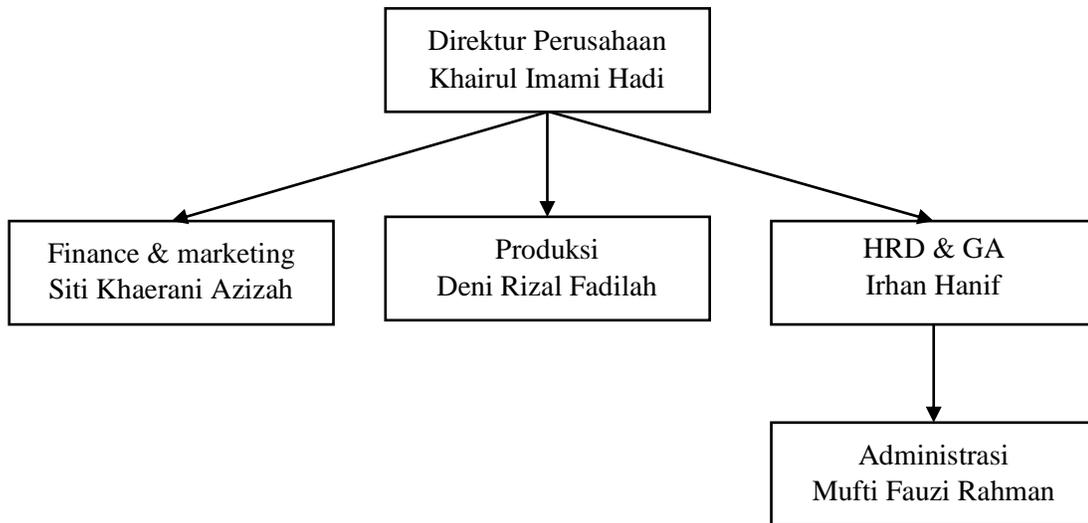
- Membangun hubungan bisnis jangka panjang dengan mitra bisnis/usaha atas dasar saling percaya dan menguntungkan.
- Menyerap SDM di lingkungan perusahaan
- Menciptakan suasana kerja yang nyaman didalam perusahaan

STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi CV. Kembar Jaya Bandung menggunakan struktur organisasi fungsional di mana pembagian organisasi dilakukan berdasarkan tujuan dan fungsinya. Struktur organisasi fungsional memiliki kelebihan yaitu setiap bagian dari organisasi dapat bekerja sesuai dengan keahliannya dan fokus pada tugas serta tujuannya. Namun kelemahan dari struktur organisasi tersebut adalah terdapat sekat antar bagian karena tujuan dan fungsinya berbeda. Sekat tersebut menyebabkan komunikasi antar bagian menjadi sulit sehingga diperlukan pengambilan keputusan dari pemimpin organisasi.

Struktur organisasi dari CV. Kembar Jaya Bandung dapat dilihat dari gambar berikut ini:

**STRUKTUR ORGANISASI
CV. KEMBAR JAYA BANDUNG**



Gambar 4.1

Struktur Organisasi CV. Kembar Jaya Bandung

TUGAS MASING-MASING JABATAN (JOB DESCRIPTIONS)

Setiap bagian dari organisasi yang ada di CV. Kembar Jaya Bandung memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda sesuai dengan struktur organisasi yang dianut yaitu struktur organisasi fungsional. Antar bagian dari organisasi yang kedudukannya sejajar tidak berhubungan secara langsung namun melalui koordinasi dengan bagian yang berada di atasnya.

Adapun fungsi dan tugas dari masing-masing bagian organisasi yang ada di CV. Kembar Jaya Bandung adalah sebagai berikut:

- Direktur Perusahaan

Memiliki fungsi untuk mengatur jalannya perusahaan secara keseluruhan dan sebagai pengambil keputusan.

Direktur Perusahaan memiliki tugas sebagai berikut:

- Mengatur bagian-bagian lain yang ada di perusahaan
- Mengambil keputusan yang mengatasnamakan perusahaan
- Menyusun rancangan pengembangan dan pembangunan perusahaan secara keseluruhan
- Menetapkan strategi-strategi strategis untuk mencapai visi dan misi perusahaan
- Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan

- Finance & Marketing

Memiliki fungsi untuk mengatur keuangan dan strategi pemasaran dari perusahaan.

Finance & Marketing memiliki tugas sebagai berikut:

- Membukukan keuangan perusahaan
- Menyusun anggaran perusahaan
- Mengatur masalah hutang dan piutang
- Mengatur nominal dari gaji karyawan
- Mengatur hal lain yang berkaitan dengan keuangan perusahaan
- Merancang strategi-strategi pemasaran yang sudah disesuaikan dengan keadaan pasar

- Menjadi narahubung untuk pemesanan barang

- Produksi

Memiliki fungsi untuk mengatur segala hal yang berkaitan dengan bagian produksi dari perusahaan.

Produksi memiliki tugas sebagai berikut:

- Mengawasi jalannya produksi dari hulu hingga ke hilir
 - Membuat perencanaan yang berkaitan dengan bagian produksi
 - Memberi instruksi kepada seluruh karyawan yang bekerja di bagian produksi
 - Menjadi penanggungjawab bagian produksi
 - Membuat inovasi dan pengembangan usaha untuk bagian produksi, terutama di sektor pasar dan teknologi
 - Menjadi *quality assurance* (menjaga mutu)
- Human Resource Development & General Affairs

Memiliki fungsi untuk mengatur perihal kepegawaian dan hubungan dengan pihak luar.

HRD & GA memiliki tugas sebagai berikut:

- Mengawasi karyawan yang ada di pabrik
- Menjadi penanggungjawab pada proses pengemasan dan penyimpanan
- Memberikan izin kepada karyawan yang ingin meminta libur
- Mempertanggungjawabkan mesin presensi dan kartu presensi dari seluruh karyawan

- Administrasi

Memiliki fungsi untuk mengatur segala hal yang berkaitan dengan hal-hal administratif.

Administrasi memiliki tugas sebagai berikut:

- Mencatat dan memasukkan data dari proses pengolahan dari *hard copy* ke *soft copy*
- Melakukan pembaharuan stok yang ada di gudang secara berkala
- Membagikan gaji ke karyawan dan mencatat seluruh hal yang berkaitan dengan gaji karyawan
- Menjadi penanggungjawab dari seluruh nota dan kuitansi yang dikeluarkan dan didapatkan oleh CV. Kembar Jaya Bandung.
- Mengecek surat elektronik (surel) secara berkala dan sebagai penanggungjawab akun surel milik CV. Kembar Jaya Bandung

4.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan terhadap 20 responden sebagai sampel dengan metode sensus yang menggunakan produk *GreenBeans* di CV. Kembar Jaya Bandung. Berikut adalah karakteristik responden yang mencakup jenis kelamin, dan usia. Karakteristik ini masing-masing responden tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

Tabel 4.1**Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	18	90.0%
2	Perempuan	2	10.0%
Jumlah		20	100%



Sumber: Data Primer yang diolah

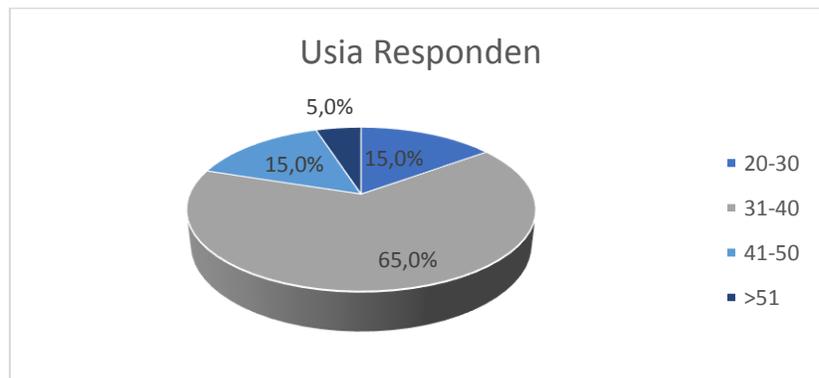
Dari tabel 4.1 diatas terlihat bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini seluruhnya berjumlah 20 orang yang terdiri dari Laki-laki dan Perempuan, dimana responden Laki-laki 90% dan sedangkan Perempuan 10%. Dengan demikian yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas laki-laki.

Menurut Sudarmo (2010:98) menyatakan bahwa antara perempuan dan laki-laki cenderung memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda. Perempuan cenderung memiliki perilaku yang demokratis dan partisipatif yang mengacu pada kepemimpinan interaktif dan inspirasional berbeda dengan laki-laki yang cenderung lebih transaksional yakni gaya kepemimpinan yang mengarah pada perilaku directive dan assertive (cenderung agresif dan dogmatik).

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
20-30	3	15.0%
31-40	13	65.0%
41-50	3	15.0%
>51	1	5.0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018



Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa Usia responden antara 20-30 tahun sebesar 15.0%, dan usia antara 31-40 tahun sebesar 65.0%, dan usia antara 41-50 tahun sebesar 15.0%, dan Usia >51 tahun sebesar 5.0%. Dari data diatas diketahui mayoritas responden berusia 31 tahun sampai 40 tahun. Hal ini bahwa pengguna produk *GreenBeans CV. Kembar Jaya Bandung* rata-rata usianya 31-40 tahun.

Menurut Super dan Crites (Lidyawatie, 1998) dalam catur nugroho (2015) perbedaan usia, artinya usia anak-anak, remaja, dewasa dan orang tua akan berbeda minatnya terhadap suatu barang, aktivitas benta dan seseorang.

4.3 Hasil Analisis Deskriptif

4.3.1 Tanggapan responden Mengenai Kualitas Produk GreenBeans pada CV. Kembar Jaya Bandung

Pada bagian ini akan disajikan tanggapan responden mengenai kualitas produk GreenBeans yang mencakup kinerja, kehandalan, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, dan estetika. Hasil tanggapan responden mengenai kualitas produk dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

4.3.1.1 Kinerja (*Performance*)

Berikut ini adalah tanggapan responden berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar kepada 20 orang yang merupakan konsumen CV. Kembar Jaya Bandung dengan hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 4.3

Tanggapan Responden Mengenai Kadar Air Mencapai 12% (Siap Sangrai)

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	3	15.0%
Cukup Baik	17	85.0%
Kurang Baik	0	0%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup baik mengenai kadar air *GreenBeans* sebanyak 17 (85%) orang dan responden yang

mengatakan baik sebanyak 3 (15%) orang. Hal ini disebabkan karena kadar air produk *GreenBeans* kadang kadang lebih dan juga kadang kurang dari 12%.

Fakta dilapangan penulis menemukan bahwa mayoritas responden menjawab kadar air *GreenBeans* cukup karena konsumen tidak ingin menanggung resiko dimana *GreenBeans* tersebut akan berjamur dan membusuk.

Menurut Atmawinata (1995) dalam Elida Novita Dkk (2010:80) Biji kopi dengan kadar air lebih rendah dari pada 9% (terlalu kering) akan merusak cita rasa dan warna.

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Mengenai Warna Greenbeans

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	12	60.0%
Cukup Baik	7	35.0%
Kurang Baik	1	5%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah baik mengenai warna *GreenBeans* sebanyak 12 (60%) orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 7(35%) orang, dan 1 (5%) orang menyatakan warna *GreenBeans* kurang baik. Hal ini disebabkan karena warna produk *GreenBeans* sebelum dibeli terlihat baik.

Fakta dilapangan penulis menemukan kebanyakan konsumen yang mendapatkan warna yang baik dan beberapa konsumen mendapatkan GreenBeans yang kurang baik. warna yang baik yaitu tidak terdapat warna merah, coklat, atau kotor.

Menurut Najiyati dan Danarti (2004:115) Pengeringan yang tidak sempurna mengakibatkan kopi berwarna coklat, berjamur, dan berbau apek. Kebiasaan menjemur kopi diatas tanah akan menyebabkan kopi menjadi kotor dan terserang cendawan.

Tabel 4.5
Skor Tanggapan Responden Mengenai Kinerja

No	Butir Kuesioner	Skor					Total skor	
		5	4	3	2	1		
1	Kadar air <i>GreenBeans</i> mencapai 12% (siap sangrai)	F	0	3	17	0	0	63
		%	0%	15.0%	85.0%	0%	0%	
2	Warna <i>GreenBeans</i>	F	0	12	7	1	0	71
		%	0%	60.0%	35.0%	5.0%	0	
Kinerja (<i>Performance</i>)							143	

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

$$\begin{aligned}
 \text{skala likert} &= \frac{\text{skor aktual}}{5 \times 2 \times 20} \times 100\% \\
 &= \frac{143}{200} \times 100\% \\
 &= 71.5\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.6

Kriteria Persentase Tanggapan Responden

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%-<36%	Sangat Tidak Baik
36%-<52%	Kurang Baik
52%-<68%	Cukup Baik
68%-<84%	Baik
84%-<100%	Sangat Baik

Tabel 4.6 diatas merupakan jawaban responden pada indikator kinerja kualitas produk pada CV. Kembar Jaya Bandung yang diukur menggunakan 2 item pertanyaan. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 71.5%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Persentase tergolong baik karena berada pada interval 68% – 84%. Maka tanggapan responden mengenai kinerja kualitas produk *GreenBeans* Baik.

Menurut Sedarmayanti (2001:50) “kinerja merupakan terjemahan dari Performance yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, untuk kerja atau penampilan kerja”.

4.3.1.2 Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Produk *Greenbeans* Saat Dibeli

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	8	40.0%
Cukup Baik	11	55.0%
Kurang Baik	1	5%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup baik mengenai kondisi produk *GreenBeans* saat dibeli sebanyak 11 (55.0%) orang, responden yang mengatakan baik sebanyak 8 (40%) orang, dan 1 (5%) orang mengatakan bahwa kondisi produk *GreenBeans* tidak baik. Hal ini disebabkan karena produk *GreenBeans* dibeli dalam kondisi kadang baik tanpa ada kotoran selain kopi

dan juga tanpa ada serangga pada saat dibeli, namun kadang juga kondisi tidak baik seperti ada tali rapia, kerikil, atau sampah lainnya ataupun ada serangga yang masuk.

Fakta dilapangan penulis menemukan bahwa pada saat produk GreenBeans diterima oleh konsumen kadar kotoran yang masuk ke dalam kemasan ada namun hanya sedikit mungkin karena keditaksengajaan karyawan.

Dalam Juniati Towaha dan Rubiyo (2016:63) Biji kopi beras dari masing-masing perlakuan diuji fisiknya, meliputi kadar air, kadar kotoran dan lolos ayak.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Keandalan

No	Butir Kuesioner	Skor					Total skor	
		5	4	3	2	1		
1	Kondisi Produk <i>GreenBeans</i> saat dibeli	F	0	8	11	1	0	67
		%	0%	40.0%	55.0%	5.0%	0%	
Keandalan (<i>Reliability</i>)							67	

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

$$\begin{aligned}
 \text{skala likert} &= \frac{\text{skor aktual}}{5 \times 1 \times 20} \times 100\% \\
 &= \frac{67}{100} \times 100\% \\
 &= 67
 \end{aligned}$$

Tabel 4.9

Kriteria Persentase Tanggapan Responden

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%-<36%	Sangat Tidak Baik
36%-<52%	Kurang Baik
52%-<68%	Cukup Baik
68%-<84%	Baik
84%-<100%	Sangat Baik

Tabel 4.9 diatas merupakan jawaban responden pada indikator keandalan pada CV. Kembar Jaya Bandung yang diukur menggunakan 1 item pertanyaan. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 67%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Persentase tergolong Cukup Baik karena berada pada interval 52% – 68%. Maka tanggapan responden tentang keandalan pada produk *GreenBeans* telah cukup baik

Menurut Garvin dalam Muhammad Yusuf (2011:28) mengemukakan bahwa” Dimensi kedua adalah keterandalan, yaitu peluang suatu produk bebas dari kegagalan saat menjalankan fungsinya untuk menunjang penampilan orang yang memakai produk tersebut.”

4.3.1.3 Daya Tahan (*Durability*)

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan Produk *Greenbeans*

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	9	45.0%
Cukup Baik	4	20.0%
Kurang Baik	7	35.0%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan baik mengenai daya tahan produk *GreenBeans* sebesar 9 (45%) orang, responden yang mengatakan daya tahan produk *GreenBeans* cukup baik sebanyak 4 (20%) orang, dan 7 (35%) orang yang mengatakan daya tahan produk *GreenBeans* tidak baik. Hal ini disebabkan karena

daya tahan produk *GreenBeans* dapat disimpan dalam waktu lama dan di konsumsi kembali.

Fakta dilapangan penulis menemukan bahwa daya tahan produk *GreenBeans* mengacu pada kadar air 12% dan penyimpanan pada ruang yang aman dan lingkungan yang jauh dari bau aroma selain kopi yang menyengat. Karena kopi mempunyai sifat membuang aroma kopi dan menyerap aroma yang ada di sekitarnya.

Menurut Wibowo (1985) dalam Elida Novita Dkk (2010:79) “Kadar air 12% dengan toleransi 1% batasan yang dapat menjamin keamanan selama penyimpanan penyimpanan”.

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan Pengemasan *Greenbeans*

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	2	10.0%
Cukup Baik	10	50.0%
Kurang Baik	8	40.0%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup baik mengenai daya tahan pengemasan *GreenBeans* sebesar 10 (50%) orang, responden yang mengatakan daya tahan pengemasan baik sebanyak 2(10%) orang, dan 8 (40%) orang mengatakan daya tahan pengemasan kurang baik. Hal ini disebabkan karena pengemasan produk *GreenBeans* kadang menggunakan kemasan yang baik juga

kadang menggunakan kemasan yang telah dipakai namun mungkin terlihat masih layak pakai.

Fakta dilapangan penulis menemukan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup baik karena pengemasan yang digunakan berupa plastik yang dilapisi karung bekas layak pakai.

Standar Nasional Indonesia menetapkan “Kopi dikemas dengan satu karung baru yang baik, bersih dan kering.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Mengenai Daya Tahan

No	Butir Kuesioner	Skor					Total skor	
		5	4	3	2	1		
1	Daya tahan produk <i>GreenBeans</i>	F	0	9	4	7	0	62
		%	0%	45.0%	20.0%	35.0%	0%	
2	Daya tahan pengemasan <i>GreenBeans</i>	F	0	2	10	8	0	54
		%	0%	10.0%	50.0%	40.0%	0	
Daya Tahan (<i>Durability</i>)							116	

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

$$\begin{aligned}
 \text{skala likert} &= \frac{\text{skor aktual}}{5 \times 2 \times 20} \times 100\% \\
 &= \frac{166}{200} \times 100\% \\
 &= 83
 \end{aligned}$$

Tabel 4.13**Kriteria Persentase Tanggapan Responden**

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%-<36%	Sangat Tidak Baik
36%-<52%	Kurang Baik
52%-<68%	Cukup Baik
68%-<84%	Baik
84%-<100%	Sangat Baik

Tabel 4.13 diatas merupakan jawaban responden pada indikator daya tahan produk *GreenBeans* yang diukur menggunakan 2 item pertanyaan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 58%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria pengklasifikasian persentase tergolong cukup baik karena berada pada interval 52% - 68%. Hal ini menunjukkan bahwa daya tahan produk *GreenBeans* telah cukup baik.

Menurut Kotler (2010:8) mengemukakan bahwa daya tahan merupakan “Ukuran umur operasi harapan produk dalam kondisi biasa atau penuh tekanan, merupakan atribut berharga untuk produk-produk tertentu.”

4.3.1.4 Kesesuaian dengan Spesifikasi (*conformance to specifications*)**Tabel 4.14****Tanggapan Responden Mengenai Persentase Cacat (*Defect*) Kurang Dari 15%**

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	1	5.0%
Cukup Baik	13	65.0%
Kurang Baik	5	25.0%
Sangat Tidak Baik	1	5.0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,201

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup baik mengenai persentase cacat (defect) kurang dari 15% sebanyak 13 (65%) orang, 1 (5%) orang mengatakan persentase cacat kurang dari 15%, responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 5 (25%) orang, dan 1 (5%) orang responden menyatakan sangat tidak baik. Hal ini disebabkan persentase cacat (defect) kadang lebih dan kadang juga kurang dari 15%.

Fakta dilapangan penulis menemukan bahwa mayoritas responden menyatakan cukup baik karena cacat yang terdapat dalam produk GreenBeans berupa cacar biji pecah dan masih terdapat kulit tanduk.

Menurut mulato Dkk (2006) dalam Elida Novita Dkk (2010:82) Mesin pengupas biji kopi HS dirancang untuk mengupas biji kopi HS dengan kadar air mendekati 12%. Jika kadar air semakin tinggi, kapasitas pengupasan akan turun dan jumlah biji pecah akan sedikit meningkat.

Jumlah nilai cacat dihitung dari contoh uji seberat 300 gr. Jika satu biji kopi mempunyai lebih dari satu nilai cacat, maka penentuan nilai cacat tersebut didasarkan pada bobot nilai cacat terbesar. Sumber: Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Dengan Spesifikasi

No	Butir Kuesioner		Skor					Total skor
			5	4	3	2	1	
1	Persentase cacat (defect) kurang dari 15%	F	0	1	13	5	1	54
		%	0%	5.0%	65.0%	25.0%	5.0%	
Kesesuaian dengan Spesifikasi (<i>conformance to specifications</i>)								54

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

$$\begin{aligned}
 \text{skala likert} &= \frac{\text{skor aktual}}{5 \times 1 \times 20} \times 100\% \\
 &= \frac{54}{100} \times 100\% \\
 &= 54\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.16

Kriteria Persentase Tanggapan Responden

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Baik
36% - <52%	Kurang Baik
52% - <68%	Cukup Baik
68% - <84%	Baik
84% - <100%	Sangat Baik

Tabel 4.16 diatas merupakan jawaban responden pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi produk *GreenBeans* yang diukur menggunakan 1 item pertanyaan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 54%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Persentase tergolong cukup baik karena berada pada interval 52% - 68%. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian dengan spesifikasi produk *GreenBeans* telah cukup baik.

Menurut Mullins, Orville, Iarrence, dan Boyd (2005:442) menyatakan bahwa “sejauh mana desain produk memenuhi spesifikasi atau tidak ditemukannya cacat pada produk maka produk itu akan banyak disukai konsumen.”

4.3.1.5 Estetika (*aesthetics*)

Tabel 4.17

Tanggapan Responden Mengenai Aroma Produk *Greenbeans*

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	4	20.0%
Cukup Baik	16	80.0%
Kurang Baik	0	.0%
Sangat Tidak Baik	0	.0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup baik mengenai aroma produk *GreenBeans* sebanyak 16 (80%) orang. Hal ini disebabkan aroma produk *GreenBeans* masih terdapat ketidaksegaran aroma *GreenBeans*.

Fakta dilapangan penulis menemukan mayoritas responden mengatakan cukup baik karena aroma dari produk *GreenBeans* tidak terlalu sensitive terhadap aroma dan memiliki aroma yang khas.

Menurut Sulistyowati (2002) dalam Amin Rejo, Sri rahayu, dan tamaria panggabean (2011:13) Tempat penanaman yang ideal, tanah yang subur, dan kualitas penyinaran yang baik mengakibatkan kopi memiliki aroma yang khas. Selain itu mutu kopi merupakan salah satu factor yang sangat penting penghasil aroma kopi. Semakin baik mutu kopi maka aroma kopi akan semakin baik. Aroma yang dihasilkan kopi akan

berbeda pada setiap daerah penghasil kopi. Selain itu faktor genetik dapat pula berpengaruh pada aroma kopi.

Tabel 4.18
Tanggapa Responden Mengenai Estetika

No	Butir Kuesioner	Skor					Total skor	
		5	4	3	2	1		
1	Aroma produk <i>Greenbeans</i>	F	0	4	16	0	0	64
		%	0%	20.0%	80.0%	.0%	.0%	
Estetika (<i>aesthetics</i>)							64	

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

$$\begin{aligned}
 \text{skala likert} &= \frac{\text{skor aktual}}{5 \times 1 \times 20} \times 100\% \\
 &= \frac{64}{100} \times 100\% \\
 &= 64\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.19
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Baik
36% - <52%	Kurang Baik
52% - <68%	Cukup Baik
68% - <84%	Baik
84% - <100%	Sangat Baik

Tabel 4.19 diatas merupakan jawaban responden pada indikator estetika produk *GreenBeans* yang diukur menggunakan 1 item pertanyaan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 64%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Persentase tergolong cukup baik karena berada pada interval 52% - 68%. Hal ini menunjukkan bahwa aroma produk *GreenBeans* telah cukup baik.

4.3.1.6 Kualitas Yang Dipersepsikan (*perceived quality*)

Tabel 4.20

Tanggapan Responden Mengenai Warna *Greenbeans* Saat Dibeli

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	7	35.0%
Cukup Baik	11	55.0%
Kurang Baik	2	10.0%
Sangat Tidak Baik	0	.0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa warna *GreenBeans* saat dibeli cukup baik sebanyak 11 (65%) orang. Hal ini disebabkan karena warna *GreenBeans* tidak selalu baik, kadang terdapat warna yang tidak sama.

Fakta dilapangan penulis menemukan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup baik karena warna *GreenBeans* yang tidak merata/ tidak sama.

Menurut Primadia (2009) dalam Amin Rejo, Sri rahayu, dan tamaria panggabean (2011:12) Perubahan warna disebabkan adanya reaksi maillard yang melibatkan senyawa bergugus karbonil (gula Reduksi) dan bergugus amino (asam amino). Reaksi maillard merupakan reaksi *browning* non enzimatik yang menghasilkan senyawa kompleks dengan berat molekul yang tinggi.

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk *Greenbeans*

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	9	45.0%
Cukup Baik	10	50.0%
Kurang Baik	1	5.0%
Sangat Tidak Baik	0	.0%
Jumlah	23	100%

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan cukup baik mengenai kualitas produk *GreenBeans* sebanyak 10 (50%) orang, responden yang mengatakan baik sebanyak 9 (45%) orang, dan 1 (5%) orang responden yang mengatakan kurang baik.

Fakta dilapangan penulis menemukan bahwa mayoritas responden menjawab cukup baik karena konsumen memilih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila konsumen telah merasa terpenuhinya kebutuhan atau keinginannya.

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas yang Dipersepsikan

No	Butir Kuesioner	Skor					Total skor	
		5	4	3	2	1		
1	Warna produk <i>GreenBeans</i> saat dibeli	F	0	7	11	2	0	65
		%	0%	35.0%	55.0%	20.0%	0%	
2	Kualitas produk <i>GreenBeans</i>	F	0	9	10	1	0	68
		%	0%	45.0%	50.0%	5.0%	0	
Kualitas Yang Dipersepsikan (<i>perceived quality</i>)							133	

Sumber: Data primer yang telah diolah,2018

$$\begin{aligned}
 \text{skala likert} &= \frac{\text{skor aktual}}{5 \times 2 \times 20} \times 100\% \\
 &= \frac{133}{200} \times 100\% \\
 &= 66.5\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.23

Kriteria Persentase Tanggapan Responden

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Baik
36% - <52%	Kurang Baik
52% - <68%	Cukup Baik
68% - <84%	Baik
84% - <100%	Sangat Baik

Tabel 4.23 diatas merupakan jawaban responden pada indikator kualitas yang dipersepsikan produk *GreenBeans* yang diukur menggunakan 2 item pertanyaan. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 66.5%. Nilai tersebut jika mengacu pada kriteria Pengklasifikasian Persentase tergolong cukup baik karena berada pada interval 52% - 68%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas yang dipersepsikan produk *GreenBeans* telah cukup baik.

Menurut Mullins, Oeville, Larrenche, dan Boyd (2005:422) menyatakan sering dibilang merupakan hasil dan penggunaan pengukuran yang dilakukan secara tidak langsung karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mengerti atau kekurangan informasi atas kualitas produk yang bersangkutan.

4.4 Hasil Implementasi Model

Analisis deskriptif tentang tanggapan responden terhadap kualitas produk *Greenbeans CV. Kembar Jaya Bandung* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.24

Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk

Variabel	Indikator	Skor aktual	Persentase (%)	Keterangan
Kualitas produk	Kinerja	143	71.5%	Baik
	Keandalan	67	67%	Cukup Baik
	Daya tahan	116	58%	Cukup Baik
	Kesesuaian dengan spesifikasi	54	54%	Cukup Baik
	Estetika	64	64%	Cukup Baik
	Kualitas yang dipersepsikan	133	66.5%	Cukup Baik
Akumulasi		577	64.1%	Cukup Baik

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Skor total rekapitulasi tanggapan responden mengenai kualitas produk

$$\begin{aligned}
 skor \text{ aktual} &= \frac{skor \text{ aktual}}{5 \times 9 \times 20} \times 100\% \\
 &= \frac{577}{900} \times 100\% \\
 &= 64.1\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.25

Kriteria Persentase Tanggapan Responden

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Tidak Baik
36% - <52%	Kurang Baik
52% - <68%	Cukup Baik
68% - <84%	Baik
84% - <100%	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 4.25 diatas merupakan jawaban responden mengenai kualitas produk *GreenBeans* CV. Kembar Jaya Bandung yang diukur menggunakan 9 item pertanyaan. dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai persentase yang didapat sebesar 64.1% nilai tersebut jika mengacu pada kriteria pengkategorian persentase telah tergolong cukup baik dengan nilai interval 52% - 68%.

- Total skor tertinggi dari tanggapan responden mengenai kualitas produk terdapat pada indikator kinerja (*performance*) dengan total skor yang diperoleh sebesar (71.5%)
- Total skor terendah dari tanggapan responden mengenai kualitas produk terdapat pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) dengan total skor yang diperoleh sebesar (54%)