

## ABSTRAK

### **Pengaruh Fokus Pelanggan, Dukungan Manajemen Puncak, Peningkatan Proses Dan Pengendalian Kualitas Serta Teknologi Introduksi Terhadap Kinerja Operasional Pada Produksi Kopi Perusahaan CCT di Timor-Leste**

Oleh

Almerindo Bianco Sequeira

2201182016

Bidang yang penting dalam perusahaan adalah bidang operasional yang menjamin operasional bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada periode waktu tertentu. Kinerja operasional adalah ukuran seberapa baik kinerja perusahaan, yang diindikasikan dengan aspek biaya, volume produksi, pemenuhan permintaan, penanganan pelanggan, pengiriman, kualitas, dan kecepatan pengenalan produk ke pasar yang mengarah pada peningkatan pendapatan bagi perusahaan. Berdasarkan data yang di dapatkan dari perusahaan CCT pada periode tahun 2015-2019 menunjukkan bahwa pada periode tersebut pasokan volume kopi ceri dari anggota petani CCO perusahaan sangat fluktuatif dan rendah dari target yang diharapkan oleh perusahaan yaitu 18.500 ton setiap tahun produksi. Rendahnya pasokan kopi ceri tersebut, mengakibatkan pada pemasaran produk kopi *green bean* berfluktuatif yang tidak memenuhi target permintaan dari pelanggan perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian konfirmatori yang mengukur hubungan antar variabel fokus pelanggan, dukungan manajemen puncak, peningkatan proses dan pengendalian kualitas serta teknologi introduksi terhadap kinerja operasional pada objek penelitian agribisnis kopi perusahaan CCT di Timor-Leste. Instrumen yang digunakan untuk pengambilan data adalah kuesioner yang disebar kepada 150 responden secara individu pada perusahaan CCT. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah SEM dengan menggunakan *software* AMOS 24.

Berdasarkan pada pembahasan yang ada menunjukkan hasil bahwa variabel fokus pelanggan, dukungan manajemen puncak, peningkatan proses dan pengendalian kualitas serta teknologi introduksi memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja operasional. Untuk variabel dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja operasional yang di moderasi oleh variabel teknologi introduksi. Hasil uji signifikansi hipotesis penelitian yang mengindikasikan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional maka peneliti mengusulkan strategi untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan berdasarkan hasil uji signifikansi dengan SEM-AMOS untuk meningkatkan kinerja operasional pada produksi kopi perusahaan CCT di Timor-Leste.

Melihat perkembangan jumlah industri kopi yang meningkat dan persaingan bisnis kopi yang semakin kompetitif di Timor-Leste, peneliti selanjutnya yang diusulkan antara lain mengidentifikasi mengenai variabel lain seperti dukungan pemerintah pada perusahaan agribisnis dan petani kopi, kondisi tanah pertanian kopi dan kualitas kopi yang diproduksi dari petani kopi, diperlukan merancang strategi yang lebih detail tentang teknologi pertanian yang dibutuhkan bagi petani kopi, untuk mengendalikan hama penyakit kopi, karat daun kopi dalam hal untuk meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan agribisnis kopi, penelitian dengan topik yang sama pada perusahaan agribisnis kopi yang lain, menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara lain, sehingga data yang didapat dari responden akan lebih bervariasi.

Kata Kunci: Fokus Pelanggan, Dukungan Manajemen Puncak, Peningkatan Proses dan Pengendalian Kualitas, Teknologi Introduksi, Kinerja Operasional, SEM-AMOS.