

## ABSTRAK

Twin Mankies Koffie House adalah sebuah *coffee shop* dan *roastery* di Kota Depok yang berfokus pada pengolahan biji kopi Arabica. Kualitas produk menjadi aspek utama yang harus dipenuhi sebelum didistribusikan kepada konsumen atau distributor. Namun, risiko penurunan kualitas (produk cacat) masih sering terjadi, terutama pada tahap *roasting*. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, seperti perawatan rutin dan pengawasan proses, jumlah produk cacat tetap melebihi batas toleransi yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab utama cacat produk dan merumuskan solusi yang efektif. Metodologi yang digunakan adalah DMAI (*Define, Measure, Analyze, Improve*) dengan bantuan alat *Critical to Quality* (CTQ) untuk menganalisis proses pengolahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidaksesuaian dalam proses *roasting* menjadi penyebab terjadinya cacat produk. Untuk itu, diusulkan rancangan instruksi kerja, dokumen inspeksi, serta memberikan panduan visual standar kualitas produk bagi operator saat melakukan proses *roasting*. Solusi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses dan memastikan kualitas produk biji kopi Arabica yang konsisten sesuai dengan standar yang diinginkan oleh Twin Mankies Koffie House.

**Kata Kunci:** Twin Mankies, Koffie House, DMAI, *Critical to Quality*, *Roasting*, Biji Kopi, *Defect*.