

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha saat ini berjalan dengan sangat cepat dan setiap perusahaan dihadapkan pada persaingan yang sangat ketat. Persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi tingkat produktivitas perusahaan, namun lebih pada mutu produk tersebut, karena hanya produk bermutu yang dapat diterima dan dicari masyarakat. Baik perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun industri produk, profit merupakan tujuan utama perusahaan. Untuk mencapai hal itu, tentu konsumen yang menjadi sasaran akhir untuk menghasilkan profit yang besar. Faktor utama yang mempengaruhi performansi suatu perusahaan adalah kualitas barang yang dihasilkan. Menurut Ariani (1999) produk atau jasa yang berkualitas adalah produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumennya. Oleh karena itu, peningkatan akan mutu produk menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang ada.

Bagi masyarakat Indonesia, teh sebenarnya tidak bisa terlepas dari kehidupan sehari-hari. Teh bukan sekedar minuman semata, melainkan teh juga terbukti bermanfaat bagi kesehatan. Begitu juga dengan teh hitam yang merupakan minuman yang sangat bermanfaat, yang terbuat dari pucuk tanaman teh (*Camellia sinensis* L.) dengan partikel atau butiran yang berwarna hitam yang diperoleh melalui pengolahan tertentu. Manfaat minuman teh ternyata dapat menimbulkan rasa segar dan dapat memulihkan kesehatan badan. Sebab itulah teh sering disebut sebagai bahan penyegar.

Menurut Nugroho (2004), sebagian besar teh yang dihasilkan di Indonesia diproduksi menjadi teh hitam, yaitu sekitar 82%. Produksi teh hitam juga mendominasi produksi teh dunia yaitu sekitar 70-80%, sehingga ekspor teh hitam memegang peranan penting dalam perdagangan teh dunia. Hingga kini sebagian dari produksi teh hitam Indonesia di ekspor dan hanya sebagian kecil saja yang dikonsumsi di dalam negeri. Industri teh beberapa tahun terakhir ini semakin menunjukkan perkembangan dengan munculnya berbagai jenis produk minuman segar maupun minuman kesehatan yang bahan baku utamanya berasal dari teh

hitam. Untuk itu diperlukan sistem pengolahan teh yang baik agar menghasilkan teh hitam kering dengan kualitas baik.

Perkembangan pengolahan teh hitam senantiasa mengikuti perkembangan permintaan konsumen. Beberapa tahun terakhir konsumen cenderung menghendaki teh dengan ukuran partikel yang lebih kecil (*broken tea*) dan cepat seduh (*quick brewing*). Seperti halnya PTPN XII (Persero) Kertowono) yang selalu mengikuti perkembangan permintaan konsumen. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Data Produksi Teh Hitam CTC Mutu I PTPN XII (Persero) Kertowono

NO	Bulan	BP 1	DF1	PD	D1
1	Januari	3554	12213	8350	12878
2	Februari	4115	10701	8177	12489
3	Maret	2991	7914	11588	14346
4	April	2638	8347	6603	10468

Sumber : Data Produksi PTPN XII (Persero) Kertowono 2013

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pihak PTPN XII (Persero) Kertowono lebih memperbanyak produksi teh hitam dengan jenis D1 (Dust 1), hal ini dikarenakan konsumen teh hitam khususnya konsumen asing lebih menghendaki teh hitam dengan ukuran partikel lebih kecil. Untuk itu pada proses pengolahan teh, khususnya pada tahap penggilingan memerlukan tekanan yang lebih besar. Dari pengolahan teh hitam yang semula hanya dikenal dengan system *orthodox* murni (teh dengan ukuran partikel besar), kini berkembang menjadi sistem *orthodox-rotorvane* yang bertujuan untuk memperoleh ukuran partikel teh yang lebih kecil dan halus (*broken tea*).

PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang merupakan salah satu unit kebun di bawah pengawasan PTPN XII Jawa Timur, yang menghasilkan produk berupa teh hitam dengan pemasaran utamanya adalah ekspor. Seperti halnya industri lain yang ada, PTPN XII (Persero) Kertowono juga dituntut untuk melakukan pengendalian mutu terpadu guna mempertahankan kualitas dari teh hitam sesuai dengan permintaan pasar khususnya konsumen. Melalui penelitian ini dapat diketahui bagaimana pengendalian kualitas yang baik dan untuk mengetahui sejauh mana perusahaan secara teknis mampu memenuhi harapan konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Kualitas produk yang baik dihasilkan dari pengendalian kualitas yang baik pula. Maka banyak perusahaan yang menggunakan metode tertentu untuk menghasilkan suatu produk dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, pengendalian kualitas dibutuhkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku. Standar kualitas yang dimaksud adalah bahan baku, proses produksi dan produk jadi (M.N. Nasution, 2005).

Teh dengan kualitas yang baik menurut SNI dilihat dari beberapa parameter antara lain : ukuran partikel, kenampakan teh (*appearance*), air seduhan (liquor) dan kenampakan ampas seduhan (*infusion*). Permasalahan rendahnya kualitas teh harus diatasi dengan melakukan peningkatan secara terus menerus dari berbagai aspek agar pada waktunya nanti produk nasional tidak kalah bersaing dengan produk negara lain.

Keberhasilan suatu produk juga tergantung dari bagaimana produk tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya untuk menentukan keinginan konsumen yang sesungguhnya (Bouchereau dan Rowlands, 2000). Perusahaan akan semakin kompetitif dengan menyesuaikan spesifikasi produk mereka dengan harapan dan kebutuhan konsumen. Beberapa studi menyebutkan bahwa proyek pengembangan produk yang berdasarkan keinginan konsumen umumnya lebih berhasil dibandingkan dengan berdasarkan teknologi baru (Gonzalez et al., 2004).

Dalam proses produksi sering masih sering terjadinya penyimpangan baik berasal dari mesin yang digunakan, tenaga kerja yang kurang terampil atau prosedur yang tidak dilaksanakan dengan benar. Proses produksi perlu dianalisis apakah sudah sesuai dengan prosedur yang seharusnya, karena jika proses dilakukan juga dengan baik maka besar kemungkinan produk yang dihasilkan juga akan baik.

Pemilihan dan pengoptimalan suatu metode yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas suatu produk yang dihasilkan, sangat diperlukan oleh pihak industri khususnya juga dalam industri teh. Dalam permasalahan ini yang penting untuk diperhatikan oleh produsen adalah kesesuaian suatu produk yang dihasilkan dengan keinginan dan kepuasan konsumen sehingga dapat berkelanjutan menjadi

pelanggan. Kepuasan pelanggan memang harus sangat diperhatikan produsen, karena bila tidak pelanggan dapat meninggalkan produsen dan beralih menjadi pelanggan pesaing, sehingga produsen sebaiknya perlu melakukan suatu pengukuran nilai kepuasan pelanggan yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi produsen itu sendiri. Informasi dalam menilai mutu merupakan masukan yang berarti bagi produsen akan nilai kinerjanya.

PTPN XII (Persero) Kertowono merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi teh hitam CTC dengan kualitas ekspor, sehingga spesifikasi produk yang dihasilkan dituntut untuk memiliki standar kualitas tinggi agar dapat diterima oleh konsumen dan di pasar internasional. Untuk menghasilkan teh hitam CTC dengan kualitas ekspor, pihak PTPN XII (Persero) Kertowono melakukan pengendalian kualitas guna mempertahankan kualitas dari produk teh hitam CTC yang dihasilkan. Keadaan saat ini menunjukkan dalam proses produksi teh hitam CTC yang dihasilkan selalu bervariasi dan sering tidak memenuhi spesifikasi standar mutu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh sebab itu, perlu diadakan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas teh hitam CTC dan cara penanggulangannya agar mutu dan kualitas dari teh hitam CTC dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selain itu tantangan yang dihadapi oleh pihak PTPN XII (Persero) Kertowono adalah mempertahankan konsumen dari produk teh hitam CTC yang dihasilkan agar tidak berpindah ke produsen lain. Setiap pemenuhan dari atribut keinginan konsumen tidak akan sia-sia dilakukan oleh pihak produsen karena akan menghasilkan suatu produk yang benar-benar sesuai dengan keinginan konsumennya. Konsumen yang puas akan terus mengkonsumsi produk yang dianggap bisa memenuhi keinginannya, sehingga hal ini sangat penting bagi PTPN XII (Persero) Kertowono sebagai penghasil produk teh hitam CTC untuk berusaha memuaskan konsumennya. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil rincian pertanyaan yang membantu untuk menjawab permasalahan antara lain :

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas produksi teh hitam CTC pada PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pada produksi teh hitam CTC yang diproduksi oleh PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang?
3. Atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk teh hitam CTC yang diproduksi oleh PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka secara khusus penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengidentifikasi pelaksanaan pengendalian kualitas produksi teh hitam CTC pada PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang.
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pada produksi teh hitam CTC yang diproduksi oleh PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang.
3. Mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap produk teh hitam CTC yang diproduksi oleh PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi instansi terkait diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan agar lebih memperhatikan secara detail setiap proses produksi, khususnya dalam hal pengendalian dan peningkatan kualitas produk teh hitam CTC yang diproduksi pada PTPN XII (Persero) Kertowono.
2. Penulis, diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai permasalahan yang telah diuraikan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan akan meningkatkan kemampuan penulis dalam membuat sebuah tulisan ilmiah.
3. Sebagai bahan informasi dan acuan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengendalian kualitas.