

RINGKASAN

EKA JULI AFRIANTI. 0910440064. Analisis Pengendalian Kualitas Produk Teh Hitam CTC pada PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang. Di bawah bimbingan: Ir. Heru Santoso HS., SU. sebagai Pembimbing Utama dan Fitria Dina Riana, SP., MP. sebagai Pembimbing Pendamping.

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*). 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*). Sesuai dengan perkembangan pasar teh hitam dewasa ini, tentunya pihak produsen akan selalu berusaha mempertahankan aspek mutu dari teh hitam yang dihasilkan. Dengan melakukan langkah pengendalian mutu terpadu, diharapkan teh hitam yang dihasilkan memiliki manfaat dan citarasa yang unik serta dapat diterima di pasar dunia dengan nilai jual tinggi.

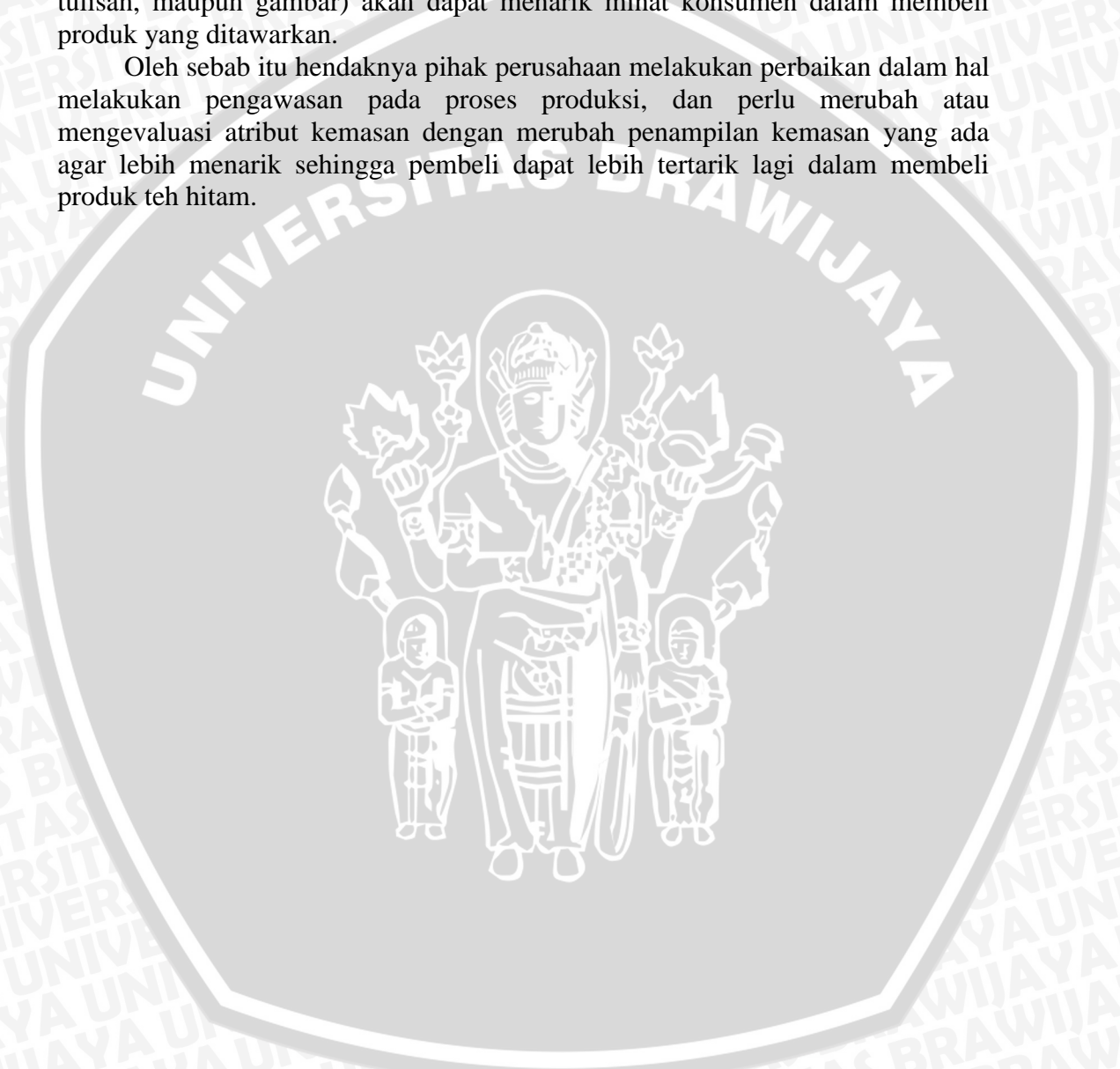
Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil rincian permasalahannya antara lain : (1). Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas produksi teh hitam CTC pada PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang?; (2). Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pada produksi teh hitam CTC yang diproduksi oleh PTPN 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? Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah 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.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah karyawan PTPN XII (Persero) Kertowono dan konsumen dari teh hitam CTC. Karyawan disini adalah yang bekerja di PTPN XII (Persero) Kertowono utamanya di bagian pengolahan atau pabrik dan kantor kebun yang menangani data-data tentang proses produksi dan *quality control*. Pengambilan sampel karyawan yang akan dijadikan sebagai responden menggunakan metode *critical case sampling*. Sedangkan untuk metode QFD (*Quality Function Deployment*) metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis SQC (*Statistical Quality Control*) dan QFD (*Quality Function Deployment*).

Berdasarkan analisis SQC dengan menggunakan peta kendali p didapatkan dilihat bahwa data yang diperoleh tidak seluruhnya berada dalam batas kendali yang telah ditetapkan, sehingga dapat dikatakan bahwa proses tidak terkendali secara baik dan menunjukkan bahwa masih adanya penyimpangan. Penyimpangan yang terjadi pada proses produksi adalah gosong dan bau asap pada proses produk

teah hitam. Sedangkan berdasarkan analisis QFD dengan menggunakan Rumah Kualitas didapatkan atribut harga memiliki penilaian kepuasan konsumen yang tertinggi hal ini menjelaskan bahwa konsumen masih merasa sangat puas dengan atribut tersebut dan atribut yang perlu diubah atau dievaluasi adalah atribut kemasan. Prioritas teknis yang perlu didahulukan dalam rangka efisiensi biaya dan proses untuk merubah atau mengevaluasi atribut kemasan adalah proses pengemasan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengubah penampilan dari kemasan yang ada agar lebih menarik. Kemasan yang lebih menarik (dari segi warna, tulisan, maupun gambar) akan dapat menarik minat konsumen dalam membeli produk yang ditawarkan.

Oleh sebab itu hendaknya pihak perusahaan melakukan perbaikan dalam hal melakukan pengawasan pada proses produksi, dan perlu merubah atau mengevaluasi atribut kemasan dengan merubah penampilan kemasan yang ada agar lebih menarik sehingga pembeli dapat lebih tertarik lagi dalam membeli produk teh hitam.



SUMMARY

EKA JULI AFRIANTI. 0910440064. Analysis Product Quality Control of Black Tea CTC at PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang. Under the guidance of: Ir. Heru Santoso HS., SU. as a Main Supervisor and Fitria Dina Riana, SP., MP. as Supervising Companion.

The development of the processing of black tea are always abreast of consumer hopes. The last few years consumers tend to prefer tea with particle size smaller (broken tea) and dials (quick brewing). For it on the process of tea processing, particularly at the stage of grinding require greater pressure. Processing of black tea that previously was only known by the system purely orthodox (tea with large particle size), has now developed into a system of orthodox-rotorvane which aims to obtain the particle size smaller tea and smooth (broken tea). In accordance with the development of the market of black tea party surely nowadays, manufacturers are always trying to maintain the quality aspect of black tea is produced. By following an integrated quality control, is expected to have generated black tea benefits and unique flavors as well as acceptable in world markets with high selling value.

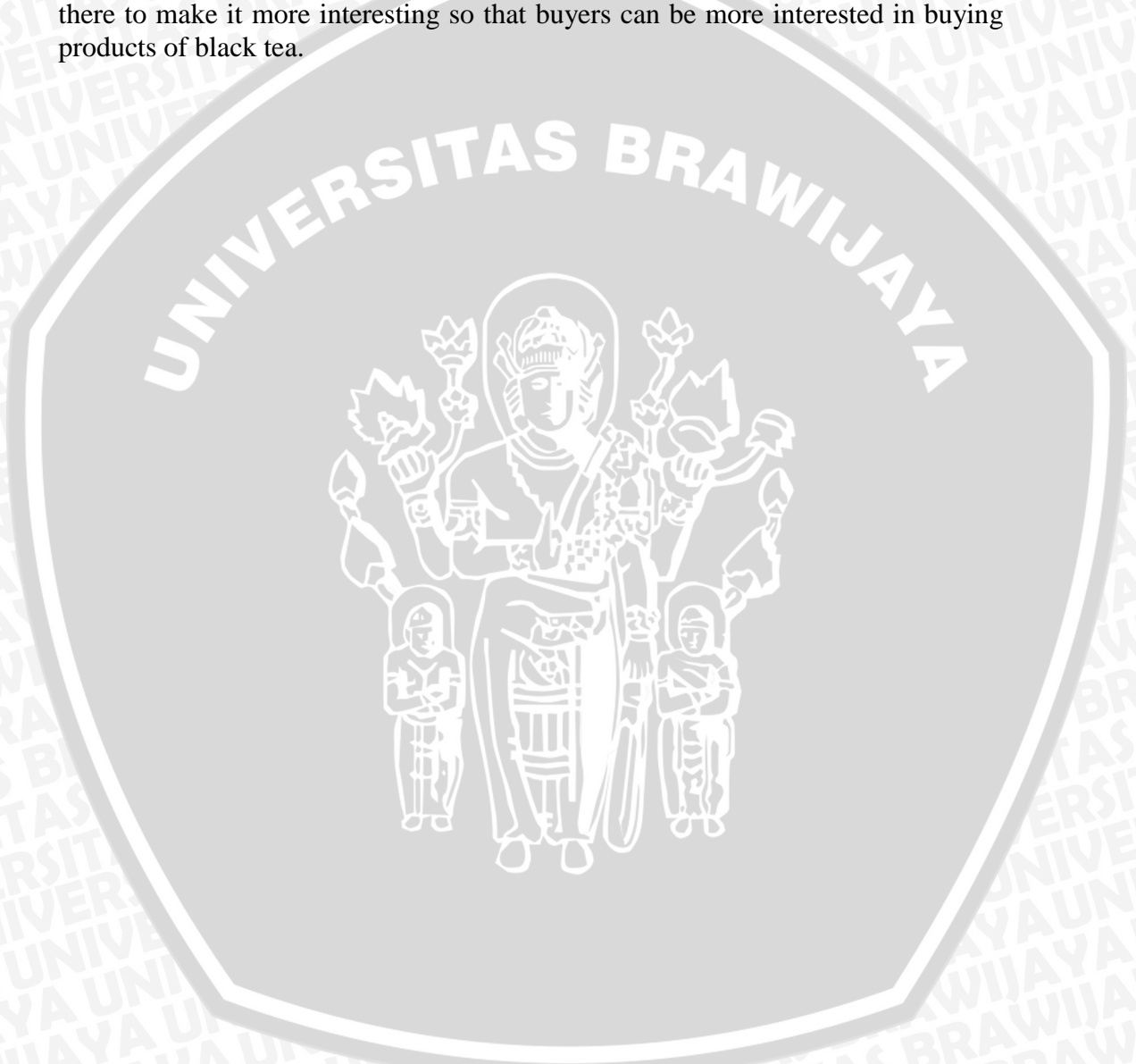
Based on explanation above, then it can be taken the details of the problem, among others: (1) How the implementation of quality control on the production of black tea CTC PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang?; (2) Factors that affect the quality of the production of black tea CTC produced by PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang?; (3) Any attributes that affect the level of satisfaction of consumers against products of black tea CTC produced by PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang? As for the purpose of this study is to: (1) Identify the implementation of quality control on the production of black tea CTC PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang; (2) Knowing what factors affect the quality of the production of black tea CTC produced by PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang; (3) find out what attributes that affect the level of satisfaction of the products of black tea CTC produced by PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang.

Method of determination of samples used in the study there are two kinds of, among others, several employees who work in PTPN XIV XII (Persero) main Kertowono at the processing plant and garden offices or handle data about production processes and quality control. Sampling employees who will serve as the respondents using the sampling method of critical case. As for the method of QFD (Quality Function Deployment) sampling method used is the Accidental Sampling by the number of respondents as many as 30 people. The research method used is the analysis of SQC (Statistical Quality Control) and QFD (Quality Function Deployment).

Based on the analysis of SQC using map control p obtained views that the data obtained are not entirely within the control of the set, so that it can be said that the process is not controlled well and shows that it is still the existence of irregularities. Irregularities which occurred in the production process are burnt and the smell of smoke on the process of tea-black product. While the analysis based on QFD House of quality is obtained by using the attribute value has the highest consumer satisfaction assessments it is explained that consumers still feel very satisfied with these attributes and the attributes that need to be changed or

evaluated are the attributes of the package. Technical priorities that need to be looked at in the framework of cost-efficiency and the process to amend or evaluate attributes of packaging is the process of packaging. This can be done by changing the appearance of existing packaging to make it more interesting. Packaging more interesting (in terms of colors writing, and images) would attract the interest of consumers purchase products offered.

Therefore, the company should make improvements in terms of conducting surveillance on the production process, and the need to modify and evaluate attributes by changing the appearance of packaging the packaging is there to make it more interesting so that buyers can be more interested in buying products of black tea.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan ridho-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengendalian Kualitas Teh Hitam CTC pada PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang**”. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan menyelesaikan jenjang S-1 di Program Studi Agribisnis, Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya, Malang. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis tidak bekerja sendiri melainkan dibantu oleh banyak pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Heru Santoso HS, MS. selaku Dosen Pembimbing Utama.
2. Ibu Fitria Dina Riana, SP. MP. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
3. Seluruh staf dan karyawan PTPN XII (Persero) Kertowono, Lumajang.
4. Kakek, Alm. Nenek, orang tua dan teman-teman yang selalu memberikan bantuan baik berupa doa maupun materiil.
5. Adi Setiawan yang senantiasa menemani, memberikan dukungan dan semangat.
6. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis senantiasa menyadari bahwa penulisan penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi, sistematika, maupun susunan bahasanya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun serta sumbangan pemikiran yang konstruktif sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi rekan-rekan mahasiswa, instansi pemerintah, perusahaan tempat penulis melaksanakan penelitian, masyarakat umum, serta berbagai pihak yang lainnya sekedar sebagai bahan ilmu pengetahuan.

Malang, Juli 2013

Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Eka Juli Afrianti, lahir di Bekasi pada tanggal 18 Juli 1991, merupakan anak pertama dari pasangan Anton Dwi Istianto dan Syafrina.

Penulis memulai pendidikan di TK Muslimat NU Pronojiwo, Lumajang (1996-1998). Kemudian melanjutkan ke SDN 1 Pronojiwo, Lumajang pada tahun (1996-2002). Kemudian menyelesaikan pendidikan di SMPN 1 Ampelgading, Kab. Malang pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMA "ISLAM", Malang dan selesai pada tahun 2009. Pada tahun yang sama, penulis masuk dalam Program Studi Agribisnis, Jurusan Sosial Ekonomi, Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya, Malang melalui jalur Penerimaan Siswa Berprestasi (PSB).

Selama mengikuti studi di Universitas Brawijaya, penulis aktif dalam kegiatan akademis seperti menjadi asisten praktikum mata kuliah Pemasaran Hasil Pertanian dan asisten praktikum mata kuliah Metode Kuantitatif. Selain itu penulis juga aktif dalam kegiatan non akademis seperti kepanitiaan di PEMASETA, dan menjadi Manajer Tim Basket Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya periode 2011-2013.

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
SUMMARY	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SKEMA	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Telaah Penelitian Terdahulu	6
2.2 Teh	7
2.3 Teh Hitam	8
2.4 Kualitas	9
2.5 Pengendalian Kualitas	10
2.5.1 Pengertian Pengendalian Kualitas	10
2.5.2 Tujuan Pengendalian Kualitas	11
2.6 Pengendalian Kualitas Statistik	12
2.6.1 Pengertian Pengendalian Kualitas Statistik	12
2.6.2 Manfaat Pengendalian Kualitas Statistik	13
2.7 Alat Pengendalian Kualitas Statistik	14
2.7.1 Lembar Pengecekan	14
2.7.2 Diagram Sebar (<i>Scatter Diagram</i>)	15
2.7.3 Diagram Sebab – Akibat (<i>Cause and Effect Diagram</i>)	15
2.7.4 Diagram Pareto (<i>Pareto Analysis</i>)	16
2.7.5 Diagram Alir/ Diagram Proses (<i>Process Flow Chart</i>)	17
2.7.6 Histogram	17
2.7.7 Peta Kendali (<i>Control Chart</i>)	18
2.8 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	20
2.8.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	20
2.8.2 Struktur <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	21
III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN	
3.1 Kerangka Pemikiran	24
3.2 Hipotesis	27
3.3 Batasan Masalah	27
3.4 Definisi Operasional Pengukuran Variabel	27



IV. METODE PENELITIAN

4.1 Metode Penentuan Lokasi Penelitian	35
4.2 Metode Penentuan Responden	35
4.3 Metode Pengumpulan Data	36
4.4 Metode Analisis Data	36
4.4.1 Analisis Deskriptif	36
4.4.2 Analisis Kuantitatif	36

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil PTPN XII (Persero) Kertowono	43
5.1.1 Sejarah Singkat PTPN XII (Persero) Kertowono	43
5.1.2 Kondisi Umum Lokasi	44
5.1.3 Struktur Organisasi dan Ketenagakerjaan	46
5.2 Proses Pengolahan Teh Hitam CTC	49
5.3 Penilaian Mutu Teh Hitam pada PTPN XII (Persero) Kertowono	53
5.4 Analisis Pengendalian Kualitas Teh Hitam CTC	54
5.4.1 Peta Kendali <i>p</i> (<i>Control p Chart</i>)	54
5.4.2 Diagram Sebab Akibat	56
5.4.3 Usulan Tindakan Perbaikan	59
5.5 Karakteristik Responden	60
5.6 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	63
5.6.1 Matrik <i>What's</i> (Harapan Pelanggan)	63
5.6.2 Matrik <i>How's</i> (Respon Teknis)	63
5.6.3 <i>Importance to Costumer</i> (tingkat Kepentingan Konsumen)	64
5.6.4 <i>Costumer Satisfaction Performance</i> (Tingkat Kepuasan Konsumen)	64
5.6.5 <i>Goal</i> (Sasaran)	65
5.6.6 <i>Sales Point</i> (Titik Penjualan)	66
5.6.7 <i>Improvement Ratio</i> (Rasio Perbaikan)	67
5.6.8 <i>Raw Weight</i> (Bobot Kualitas Produk)	67
5.6.9 Matrik Korelasi <i>What's</i> dan <i>How's</i>	68
5.6.10 Matrik Korelasi Respon Teknis	69
5.6.11 Matrik Teknis	70
5.6.12 <i>House of Quality</i> (Rumah Kualitas)	73

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	83
-----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
1.	Alat Bantu Pengendalian Kualitas	14
2.	Bentuk – Bentuk Penyimpangan	20
3.	Matriks Struktur QFD	22
4.	Ilustrasi <i>House of Quality</i> (HOQ)	42
5.	Peta Kendali <i>p</i> (<i>Control p Chart</i>)	55
6.	Diagram Sebab Akibat untuk Penyimpangan Gosong	57
7.	Diagram Sebab Akibat untuk Penyimpangan Bau Asap	58
8.	Matrik Korelasi Atribut <i>What's</i> dan <i>How's</i>	69
9.	Matrik Hubungan Antar Respon Teknis	70
10.	<i>House of Quality</i> Teh Hitam CTC PTPN XII (Persero) Kertowono	75

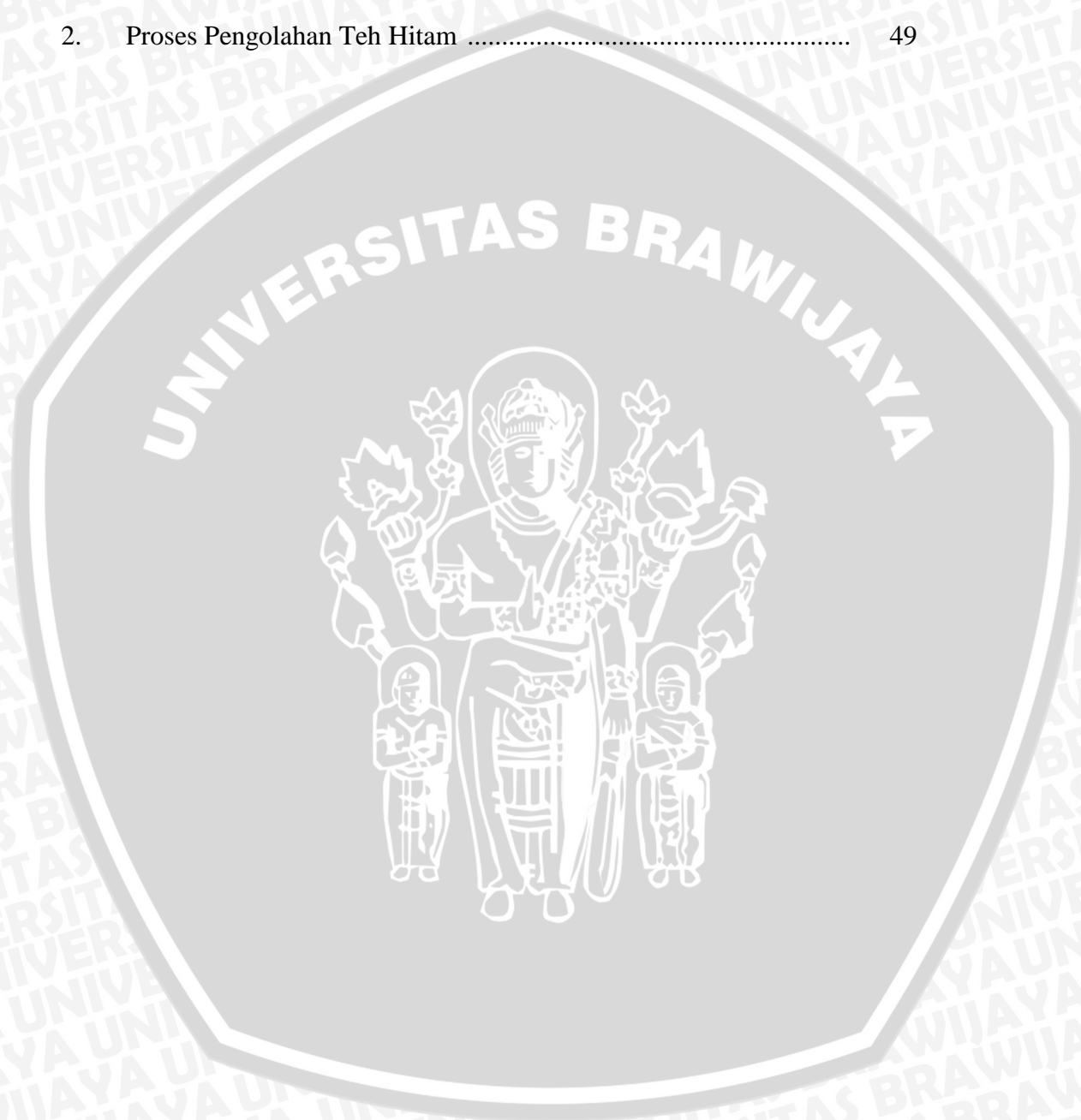


DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.	Data Produksi Teh Hitam CTC Mutu I PTPN XII (Persero) Kertowono	2
2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Harapan Pelanggan	29
3.	Definisi Operasional dan pengukuran Variabel Respon Teknis.....	29
4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kepentingan Konsumen	30
5.	Definisi Operasional dan pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen	32
6.	Karakteristik Responden	61
7.	Tingkat Kepentingan Pelanggan	64
8.	Tingkat Kepuasan Pelanggan	65
9.	Perhitungan Nilai Sasaran (<i>Goal</i>)	66
10.	Titik Penjualan Atribut	66
11.	Rasio Perbaikan Atribut	67
12.	Perhitungan Nilai Bobot dan Bobot Normal Atribut	68
13.	Urutan Prioritas Respon Teknis Teh Hitam “Cap Gajah”	71
14.	Rekapitulasi Perhitungan <i>Benchmarking</i>	72
15.	Perhitungan Nilai Target	73

DAFTAR SKEMA

No.	Teks	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran tentang Analisis Pengendalian Kualitas Produk Teh Hitam CTC	26
2.	Proses Pengolahan Teh Hitam	49



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Teks	Halaman
1.	Perhitungan Prosentase Jumlah Produksi Teh Hitam Mutu Lokal	83
2.	Kuisisioner Penentuan Bobot Prioritas dan Evluasi Pelanggan	84
3.	Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan Konsumen	86
4.	Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Konsumen	87
5.	Perhitungan <i>Improvement Ratio</i> dan <i>Normalized Raw Weight</i>	89
6.	Perhitungan Prioritas dan Kontribusi Respon Teknis	90
7.	Perhitungan <i>Benchmarking</i>	91

