

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara dengan luas lahan unggulan pada sektor pertanian. Sektor pertanian mempunyai peran penting dalam mengembangkan perekonomian penduduk Indonesia, perolehan devisa, pengentasan kemiskinan, membuka lapangan pekerjaan, serta sebagai penyedia pangan dan bahan baku industri. Sektor pertanian juga mampu memberikan pendapatan lebih bagi petani melalui proses peningkatan kualitas produksi. Untuk menyeimbangkan antara peningkatan kuantitas produk dan kualitas produk, maka perlu adanya pengendalian kualitas dalam proses produksi yang tepat dan akurat. Sehingga aspek kualitas produk dapat menjadi acuan produsen dalam memproduksi sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan.

Indonesia merupakan negara agraris yang berpotensi dalam bidang pertanian, salah satu bidang pertanian yang berpotensi adalah perkebunan. Salah satu hasil perkebunan besar di Indonesia adalah komoditas teh. Pada tahun 1999 komoditas teh berarti penting dalam perekonomian Indonesia karena merupakan sumber kehidupan bagi masyarakat dan pemerintah. Teh Indonesia merupakan sumber devisa nonmigas yang menduduki peringkat ke 5 setelah India, Sri Lanka, Cina, dan Kenya (PTPN XII, 1997). Pada tahun 2009 terjadi penyusutan lahan produktif dari 129.599ha menjadi 107.087ha atau lahan produktif berkurang sekitar 22.512ha, sehingga sumber devisa nonmigas menduduki peringkat ke 7 setelah Cina, India, Kenya, Sri Lanka, Vietnam, dan Turki (Ajisaka, 2012).

Menurut peneliti Teh Pusat Penelitian Teh Dan Kina (PPTK) Gambung dalam buku Ajisaka (2012), teh Indonesia memiliki potensi dan mutu terbaik bila dibandingkan negara Cina atau Jepang, karena varietas teh Indonesia adalah *assamica* sedangkan Cina dan Jepang adalah *sinensis*. Varietas *assamica* memiliki kadar katein lebih tinggi dari pada *sinensis*, sedangkan katein bermanfaat untuk kesehatan karena mengandung antioksidan yang dapat menetralkan radikal bebas dalam tubuh (Ajisaka, 2012).

Indonesia memiliki berbagai macam produksi teh diantaranya yaitu teh hitam etc, teh hijau, dan teh putih. Pihak PT Perkebunan Nusantara merupakan salah satu produsen teh Indonesia yang tengah mengembangkan produksi teh putih. Pengembangan budidaya teh putih dikarenakan lebih berkhasiat, untuk peningkatan produksi teh Indonesia, dan mempunyai harga jual lebih tinggi dari teh biasa, harga jual teh putih bisa mencapai Rp 2 juta/kg (Ajisaka, 2012). Pembudidayaan teh putih di PTPN saat ini baru dapat dibudidayakan di beberapa perkebunan sekitar 3-4 kebun, untuk itu pihak PTPN terus memperluas lahan teh putih supaya produksinya dapat meningkat (Ajisaka, 2012).

Pengendalian kualitas produk sangat penting bagi pelaku usaha atau perusahaan, hal ini dikarenakan semakin banyaknya perusahaan pesaing yang semakin kompetitif dalam menghasilkan produk yang berkualitas. Pengendalian kualitas yang baik maka akan menghasilkan produk yang berkualitas baik dan diminati banyak pelanggan. Langkah awal yang dapat dilakukan produsen dalam menjaga kualitas produknya yaitu dengan mengetahui variabel-variabel yang dapat mempengaruhi peningkatan kualitas produksi, sehingga produsen dapat mengatasi dalam peningkatan mutu kualitas produk.

Teh putih merupakan salah satu jenis teh yang diproduksi dari pucuk daun yang belum mekar. Teh putih memiliki kualitas terbaik dipetik hanya pada saat tunas daun teh belum terbuka dan masih diselimuti bulu-bulu halus berwarna putih. Pemrosesan teh putih dilakukan secara semi tradisional, alami dan sangat minimal, hanya melalui proses pelayuan dan pengeringan setelah proses pemetikan dilakukan. Teh putih dikeringkan secara alami dengan bantuan angin dan sinar matahari pegunungan, tanpa melalui proses fermentasi maupun penggilingan sehingga tidak merusak bentuk teh putih yang sebenarnya (Ajisaka, 2012). Minimnya pemrosesan menjadikan teh putih memiliki kandungan antioksidan, polifenol, dan katekin tertinggi, lebih tinggi dari teh hijau maupun teh hitam.

PT Perkebunan Nusantara XII (PERSERO) Kebun Kertowono, Lumajang merupakan salah satu kebun teh yang dibawah naungan PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) Surabaya, Jawa Timur yang memproduksi teh putih. PT Perkebunan

Nusantara XII (PERSERO) Kebun Kertowono juga melakukan peningkatan kualitas produksi teh putih untuk menghasilkan produk teh putih terbaik dan dapat memenuhi harapan pelanggan teh putih. Mulai tahun 2010 hingga sekarang pihak PTPN masih memproduksi teh putih, dengan jumlah produksi teh putih yang masih sedikit dari jumlah produksi teh hitam etc, maka pihak PT Perkebunan Nusantara akan terus meningkatkan produksi teh putih, hal ini diyakini karena teh putih memiliki khasiat yang sangat tinggi. Data produksi teh PTPN XII (Persero) Kebun Kertowono dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Produksi Teh PTPN XII (Persero) Kebun Kertowono 2010-2013

KOMODITAS	TAHUN			
	2010	2011	2012	2013
<b>TEH HITAM CTC (Kg)</b>	787.065	759.030	703.015	675.703
<b>TEH PUTIH (Kg)</b>	73,1	60,5	85,9	10,2

Sumber : Data Produksi Teh PTPN XII (Persero) Kebun Kertowono 2010-2013 (diolah)

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat diketahui bahwa produksi teh di PTPN XII (Persero) Kebun Kertowono lebih tinggi pada komoditas teh hitam etc karena teh hitam etc sudah menjadi produksi utama PTPN XII (Persero) kebun kertowono. Untuk produksi teh putih masih terbilang sedikit jika dibandingkan dengan teh hitam etc karena teh putih merupakan produk baru. Meskipun teh putih terbilang produk baru, namun permintaan teh putih mendapatkan respon positif dari pelanggan terlihat dari jumlah produksi per tahun teh putih yang cukup banyak. Produksi teh putih mendapat respon positif dari pelanggan karena rasa yang segar dan beda dari teh hitam etc, serta memiliki khasiat lebih besar karena mengandung antioksidan, katein, dan polifenol yang tetap tinggi yang bermanfaat bagi kesehatan dan kebugaran tubuh (Pusat Penelitian Teh dan Kina, 2012). Pada tabel 1 untuk produksi teh putih dapat diketahui pada tahun 2013 produksi teh putih sangat rendah, hal ini dikarenakan pada awal tahun 2013 telah dilakukan pemangkasan teh setiap 3 tahun sekali. Pemangkasan teh merupakan suatu teknik perusahaan untuk mendapatkan pucuk terbaik pada teh. Berdasarkan tabel 1, terlihat masih belum stabil hasil produksinya, untuk itu produksi teh putih PTPN

XII (Persero) Kebun Kertowono masih membutuhkan pengendalian kualitas yang baik sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.

PT Perkebunan Nusantara XII (PERSERO) Kebun Kertowono, Lumajang merupakan salah satu kebun teh milik negara yang memproduksi teh putih. Pada produksi teh putih pihak PT Perkebunan Nusantara XII (PERSERO) Kebun Kertowono dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas teh putih sehingga dapat mempertahankan kualitas teh putih sesuai dengan harapan pelanggan. Peningkatan kualitas juga perlu dilakukan oleh perusahaan karena masih adanya kerusakan pada saat proses produksi. Kerusakan tersebut berasal dari tenaga kerja, bahan baku teh putih, mesin produksi, pelaksanaan proses produksi, dan lingkungan sekitar proses produksi.

Untuk produksi teh putih masih terbilang sedikit jika dibandingkan dengan teh hitam ctc karena teh putih merupakan produk baru. Meskipun teh putih terbilang produk baru, namun permintaan teh putih mendapatkan respon positif dari pelanggan terlihat dari semua hasil produksi teh putih yang dikirim kepada pihak hilir dan pelanggan cafe di Bali. Pengiriman teh putih dilakukan 2 kali dalam sebulan. Pada awal tahun 2014 Kebun Kertowono hanya dapat mengirim 1,5kg-2kg teh putih, kuantitas yang sedikit tersebut dikarenakan jumlah produksi yang belum stabil dan pemangkasan teh yang dilaksanakan 3 tahun sekali. Sehingga, dapat mengurangi atau bahkan berdampak kurang baik pada keuntungan perusahaan sebab hasil produksinya sedikit sekali bila di bandingkan sebelum pemangkasan (PTPN XII (Persero) Kebun Kertowono, 2014). Meskipun sedikit, produksi teh putih mendapat respon positif dari pelanggan karena rasa yang segar dan beda dari teh hitam ctc, serta memiliki khasiat lebih besar karena mengandung antioksidan, katein, dan polifenol yang tetap tinggi yang bermanfaat bagi kesehatan dan kebugaran tubuh (Pusat Penelitian Teh dan Kina, 2012).

Untuk mengetahui seberapa besar harapan pelanggan terhadap produk teh putih, akan meneliti mengenai pengendalian kualitas produk teh putih dengan menggunakan metode *Statistical Quality Control* dan *House Of Quality*. Terdapat pula kesamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Kesamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu yaitu

sama-sama meneliti tentang pengendalian kualitas produksi suatu produk dan sama-sama menggunakan metode analisa *Statistical Quality Control* (SQC) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Sedangkan untuk perbedaannya pada penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian dan pada penelitian terdahulu belum menggunakan dua metode tersebut dalam pengendalian kualitas produk. Selain itu, pada penelitian terdahulu alat yang digunakan dalam metode SQC yaitu *p chart*, diagram pareto, dan diagram sebab akibat sedangkan pada penelitian ini menggunakan *check sheet*, *p chart*, dan diagram sebab akibat. Serta pada penelitian terdahulu tidak menggunakan metode lainnya yaitu QFD, dimana pada penelitian ini juga menggunakan metode QFD pada tahap pertama yaitu *House Of Quality* (HOQ) untuk mengetahui tanggapan dan harapan pelanggan terhadap produk teh putih. Oleh karena itu, dengan terdapatnya beberapa penelitian terdahulu mengenai pengendalian kualitas pada macam-macam produk, maka sangat bermanfaat apabila ditinjau kembali mengenai pengendalian kualitas produk dalam proses produksi khususnya pada komoditi teh putih.

## 1.2. Perumusan Masalah

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau pelanggan (Heizer, Render, 2006). Produk dengan kualitas yang baik dihasilkan dari proses pengendalian kualitas yang dilakukan secara benar (Heizer, Render, 2006). Oleh sebab itu, proses pengendalian kualitas yang dilakukan secara benar akan menghasilkan produk yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Produk yang berhasil terjual tergantung dari produk tersebut sesuai harapan pelanggan.

Peningkatan kualitas dalam memproduksi suatu produk sangat diperlukan oleh produsen dalam menjaga kualitas produk dan mempertahankan pelanggannya. Peningkatan kualitas produk dapat dilakukan pada proses produksi, karena dengan adanya proses produksi yang sesuai maka akan menghasilkan produk berkualitas. Kualitas produk baik merunut produsen jika produk yang diproduksi telah sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. Sedangkan kualitas produk yang baik menurut pelanggan jika produk

yang dikonsumsi sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Fakhri, 2010). Sehingga, dalam memproduksi suatu produk perusahaan harus memperhatikan keinginan dari pelanggan, sebab tanpa memperhatikan keinginan pelanggan produk yang dihasilkan tidak dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis dan lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Pengendalian kualitas merupakan salah satu teknik yang perlu dilakukan mulai dari sebelum proses produksi berjalan, pada saat proses produksi, hingga proses produksi berakhir dengan menghasilkan produk akhir. Pengendalian kualitas dilakukan agar dapat menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang sesuai dengan standar yang diinginkan dan direncanakan, serta memperbaiki kualitas produk yang belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sedapat mungkin mempertahankan kualitas yang telah sesuai. Menurut Douglas C. Montgomery (2001), dalam penelitian Fakhri (2010) mengenai analisis pengendalian kualitas produksi di PT Masscom Grahy terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan diantaranya kemampuan proses produksi yang ingin dicapai perusahaan harus sesuai dengan batas-batas kemampuan proses produksi, spesifikasi pengendalian kualitas produk dapat disesuaikan dari kemampuan proses dan kebutuhan pelanggan, serta tingkat ketidaksesuaian produk yang dibawah standar dapat diminimalisir.

PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) Kebun Kertowono merupakan perusahaan yang masih baru dalam produksi teh putih. Pada perusahaan ini teh putih mulai diproduksi tahun 2010 hingga 2014 sehingga perusahaan masih berupaya dalam peningkatan kualitas teh putih dan memperluas pasar teh putih, dengan tetap menjaga kualitas produk. Menjaga kualitas produk dapat dilakukan dengan mengenali faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap kualitas produksi teh putih dan mengetahui tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap produk tersebut. Selain itu, persaingan antar perusahaan sejenis saat ini sangat kuat, tidak menutup kemungkinan bahwa sebagian pelanggan akan beralih pada

perusahaan lain dan membeli produk teh putih yang kualitasnya sesuai kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) Kebun Kertowono terdapat beberapa kendala yang kemungkinan dapat mempengaruhi produksi yaitu prosedur produksi, tenaga kerja dan faktor lingkungan. Untuk itu, dalam mengetahui batas kendali proses produksi perusahaan dalam menyesuaikan tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap produk teh putih, maka dapat dirincikan pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana batas kendali kerusakan produksi produk Teh Putih (*White Tea*) di Kebun Teh PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) Kebun Kertowono?
2. Apa saja faktor-faktor penyebab kerusakan (cacat) pada produk Teh Putih (*White Tea*) Kebun Teh PT Perkebunan Nusantara XII (PERSERO) Kebun Kertowono?
3. Apa yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap produk Teh Putih (*White Tea*) di Kebun Teh PT Perkebunan Nusantara XII (PERSERO) Kebun Kertowono?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis batas kendali kerusakan produksi produk Teh Putih (*White Tea*) di Kebun Teh PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) Kebun Kertowono.
2. Menganalisis faktor penyebab kerusakan (cacat) pada produk Teh Putih (*White Tea*) di Kebun Teh PT Perkebunan Nusantara XII (PERSERO) Kebun Kertowono.
3. Menganalisis harapan pelanggan terhadap produk Teh Putih (*White Tea*) di Kebun Teh PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) Kebun Kertowono.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Memberi masukan bagi produsen terutama bagi pelaku usaha Teh Putih (*White Tea*), mengenai pengendalian kualitas produk sehingga produsen dapat meningkatkan jumlah produksi.
2. Bagi peneliti, sebagai bahan referensi kajian teori yang berhubungan dengan manajemen pengendalian kualitas produk.
3. Bagi mahasiswa atau peneliti lain, sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas produksi untuk meningkatkan jumlah produksi.



