

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dengan semakin mengglobalnya perekonomian dunia dan era perdagangan bebas, di Indonesia juga dapat diharapkan menjadi salah satu pemain penting. Dalam perekonomian dunia dan Indonesia diharapkan sebagai pencipta pasar di dalam maupun di luar negeri. Setiap perusahaan bersaing untuk menarik perhatian konsumen untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Kualitas barang atau jasa merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi dalam menarik perhatian konsumen.

Menurut *American Society For Quality* (2010:222) kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari barang dan jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan atau ditentukan. Menurut Heizer dan Render (2006:222) kualitas adalah kemampuan sebuah produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Dari semua yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari barang dan jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa yang akan datang.

PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang industri perkebunan yang mengolah pucuk teh menjadi teh hitam secara benar.

PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari memproduksi bubuk teh hitam kering dengan berbagai jenis kelas. Bubuk teh hitam ini sebagian besar diekspor. Biasanya proses pemasaran dilakukan di Kantor Pemasaran Bersama (KPB) dengan perusahaan eksportir teh besar dunia seperti LIPTON yang sudah lama bekerjasama dengan Perkebunan Tambaksari. Untuk pasaran dalam negeri, perkebunan menjual dalam bentuk teh curah untuk dijadikan teh celup ke berbagai perusahaan dalam negeri dan ke pabrik lain milik PTP. Nusantara VIII yang memproduksi teh celup Walini.

Kegiatan usaha yang dilakukan di PTP. Nusantara VIII Tambaksari dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian pabrik dan bagian lapangan. Bagian lapangan adalah bagian yang mengurus tanaman teh dari mulai persiapan lahan, penyemaian, pembibitan, penanaman, penanganan hama dan penyakit, hingga pemanenan. Sedangkan bagian pabrik adalah bagian yang melakukan pengolahan daun teh dari penerimaan hasil panen hingga proses produksi daun teh menjadi teh hitam orthodox. Pengolahan teh hitam secara orthodox adalah pengolahan secara benar dengan tahapan-tahapan pengolahan proses pelayuan, proses penggilingan, proses oksidasi, proses pengeringan dan sortasi. Namun pada saat ini, perusahaan tengah dihadapkan pada permasalahan kualitas.

Kualitas teh perkebunan Tambaksari mengalami penurunan, permasalahan kualitas teh pada PTP Nusantara VIII dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1**Jumlah Produksi dan B-Grade****PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari Tahun 2014**

Bulan	Produksi (Kg)	Jenis Kecacatan Produk B-Grade								Jumlah (Kg)
		a	b	c	d	e	f	g	h	
Jan	59.41	2.389	3.445	2.567	3.112	1.255	2.237	1.023	3.09	19.118
Feb	50.519	1.653	1.648	1.472	1.355	1.819	1.622	2.11	1.547	13.226
Mar	54.904	2.286	2.371	1.889	1.777	2.198	2.379	2.632	2.758	18.29
Apr	69.153	2.176	1.116	3.078	3.267	1.532	3.123	1.005	2.116	17.413
May	65.626	2.393	3.895	1.389	2.289	2.051	3.427	2.544	1.162	19.15
Jun	68.035	2.481	3.417	4.612	1.111	2.366	987	3.144	1.735	19.853
Jul	52.233	1.905	1.299	2.139	2.682	1.889	1.106	1.956	2.266	15.242
Aug	66.945	2.525	4.132	1.987	3.421	2.223	2.599	2.467	850	20.204
Sep	61.775	2.021	578	2.908	3.051	1.091	1.298	2.678	2.584	16.173
Oct	36.641	1.473	965	769	2.559	1.99	2.105	470	1.46	11.791
Nov	49.404	1.987	2.877	3.053	774	1.288	3.022	529	2.368	15.898
Dec	89.83	2.602	5.113	2.375	1.487	2.006	1.33	4.332	1.578	20.823
Total	734.476	25.891	30.856	28.238	26.885	21.708	25.235	24.89	23.478	207.179
Rata-rata	60.206	2.157,5	2.571,3	2.353,1	2.240,4	1.809	2.102,9	2.074,1	1.956,5	17.264,9

Sumber : Dokumen Laporan Produksi PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari,
2015

Keterangan :

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| a. Warna brown | e. Kepadatan |
| b. Kerataan | f. Aroma kurang |
| c. Kebersihan Teh | g. Rasa pahit yang mentah |
| d. Bentuk teh tidak bulat | h. Pelayuan yang berlebihan |

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah produk teh perusahaan sering mengalami kegagalan atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Jumlah tertinggi untuk kegagalan teh berada pada bulan Agustus 2014 dengan jumlah 20.204 kg produk gagal, dari produk yang di hasilkan sebanyak 66.945 kg. Dari beberapa yang rusak tahun 2014 terdapat 8 jenis produk B-grade yang persentase kerusakannya cukup tinggi. Jenis kerusakan yang paling tinggi yaitu pada kecacatan kerataan dengan jumlah 30.856 kg. Dari tahun 2014 jumlah seluruh kecacatan sebanyak 207.179 kg dari total produksi 734.476 kg atau sebanyak 28,2 % produk yang mengalami kecacatan. Ini menunjukkan bahwa tingkat kegagalan produk pada perusahaan cukup tinggi dengan demikian maka diperlukan adanya pengendalian kualitas guna meminimalisir produk-produk gagal tersebut.

Pada PTP. Nusantara VIII masih terjadi permasalahan yaitu tingginya produk rusak. Kerusakan produk tersebut diantaranya adalah warna teh brown dan aroma ciri khas dari teh itu tidak ada itu terjadi karena adanya udara yang masuk pada tangki pada saat pelayuan atau disebut juga *smoky*, bentuk teh tidak bulat sempurna terjadi kesalahan pada saat pemotongan teh karena adanya gerakan aksial radial atau tolakan sehingga bentuk teh tidak bulat sempurna dan kerataan teh tidak merata, adanya kontaminasi udara dari luar sehingga kebersihan teh kurang karena adanya debu yang tercampur pada teh, pelayuan teh yang berlebihan dikarenakan kandungan air dalam teh yang tidak menentu sehingga teh terasa pahit dan mentah.

Permasalahan lainnya yang terjadi pada PTP. Nusantara VIII adalah kurangnya pelatihan untuk karyawan yang dapat menambah pengetahuan dan

keterampilan karyawan, masih kurang terealisasi standar pemetikan pucuk teh secara manual yaitu 1 peko 3 daun serta susahnya dalam memilih serta membedakan pucuk teh yang tua dan yang muda, proses pelayuan yang terlalu lama sehingga menyebabkan aroma karakter teh hilang, menentukan waktu pelayuan teh yang tidak menentu karena keadaan kadar air pada teh yang berbeda.

Pada PTP. Nusantara VIII pemotongan teh tidak sempurna karena mesin pemotong yang tidak tajam serta adanya gerakan tolakan yang dapat menjadikan bentuk teh tidak bulat sempurna serta banyaknya serat yang terdapat pada teh, suhu ruangan yang kurang stabil dan pergantian suhu pada ruangan yang tidak terealisasi sehingga warna teh menjadi brown, aroma karakter teh hilang dan rasa teh seduh menjadi pahit atau mentah.

Secara ketentuan kecacatan yang terjadi pada proses produksi telah melampaui batas toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan menetapkan bahwa produk yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila tercapainya kesesuaian antara hasil produksi yang dihasilkan dengan rencana target standar kualitas yang telah ditetapkan perusahaan.

Standar kualitas yang ditetapkan oleh PTP. Nusantara VIII untuk menunjang produk ekspor yaitu, produk yang dihasilkan harus berbentuk bulat sempurna, teh harus berwarna hitam, kerataannya harus sama atau bentuk teh secara keseluruhan sama rata, kebersihan harus terjamin yaitu tidak terkontaminasi debu, aroma ciri khas dari teh harus ada dan rasa teh hitam harus berasa, selain itu dalam proses produksi dan pengoperasian harus sesuai standar seperti:

- a. Pemetikan pucuk teh harus sesuai standar 1 peko 3 daun (1p+3d).

- b. Pergantian suhu pada ruangan setiap 2 menit sekali.
- c. Suhu pada ruangan tidak boleh melebihi 30° C.
- d. Tidak ada kontaminasi udara dari luar.
- e. Pucuk teh yang sudah sampai dari kebun ke pabrik harus langsung diolah.
- f. Pucuk teh yang sudah dipetik langsung dimasukkan ke waring maksimal 25 kg.
- g. Pucuk teh yang diangkut kemobil tidak boleh ditumpuk dan dibuat padat.
- h. Pembersihan dan pengecekan mesin yang telah selesai digunakan.

Hasil wawancara dengan Bapak Rony bagian produksi menjelaskan bahwa permasalahan yang terjadi pada perusahaan adalah tingginya produk B-Grade yaitu produk yang rusak karena produk tersebut berada dibawah standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan seperti bahan baku pucuk teh yang memiliki banyak serat atau hasil pemetikan yang kasar karena susahnya dalam penentuan pucuk teh tua atau tidak karena tidak bisa terlihat. Kurangnya pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan oleh pekerja karena prosedur yang panjang dan dianggap ribet sehingga banyak prosedur yang dianggap sepele tidak dijalankan seperti lemahnya pengawasan sarana alat, pengecekan termometer tidak benar, pergantian udara lambat sehingga berpengaruh pada proses produksi.

Dalam proses produksi suhu yang tinggi sangat menyuramkan karena teh akan menjadi pucat, serta penggunaan kayu bakar pada saat pelayuan sedikit saja adanya udara yang masuk pada tangki sudah dipastikan akan berwarna brown dan rasa dari teh hilang. Mesin pada perusahaan sudah lama karena sudah beroperasi

lebih dari 10 tahun, sebenarnya tidak ada mesin yang berkinerja rendah yang ada mesin yang dioperasikan oleh pekerja yang berkinerja rendah serta kurangnya kesadaran pada masing-masing pekerja untuk menjalankan prosedur perusahaan.

Agar tercapainya kualitas produk yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka perusahaan harus menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi yang mengakibatkan banyaknya produk rusak yang dibawah standar kualitas. Untuk menyelesaikan permasalahan ini maka perusahaan harus meneliti adanya permasalahan produk rusak dan faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kualitas produk pada PTP. Nusantara VIII.

Pengendalian kualitas penting untuk dilakukan oleh perusahaan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan maupun standar yang telah ditetapkan oleh badan lokal dan internasional yang mengelola tentang standarisasi kualitas, dan tentunya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Menurut Stevanson (2005:431) pengendalian kualitas adalah suatu proses yang mengevaluasi hasil produksi terhadap suatu standar dan mengambil tindakan-tindakan perbaikan jika hasil produksi tidak memenuhi standar. Pengendalian kualitas yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan dampak terhadap kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi (Nasution, 2005). Oleh karenanya, kegiatan pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan mulai dari bahan baku, selama proses produksi berlangsung sampai pada produk akhir dan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan.

Banyak sekali metode yang mengatur atau membahas mengenai kualitas

dengan karakteristiknya masing-masing. Untuk mengukur seberapa besar tingkat kerusakan produk yang dapat diterima oleh suatu perusahaan dengan menentukan batas toleransi dari cacat produk yang dihasilkan tersebut dapat menggunakan metode pengendalian kualitas dengan menggunakan alat bantu statistik, yaitu metode pengendalian kualitas yang dalam aktifitasnya menggunakan alat bantu statistik yang terdapat pada *Statistical Process Control* (SPC). Menurut Heizer dan Render (2006:268) yang dimaksud dengan *Statistical Process Control* (SPC) adalah sebuah proses yang digunakan untuk mengawasi standar, membuat pengukuran dan mengambil tindakan perbaikan selagi sebuah produk atau jasa sedang diproduksi. maka diketahui masih ada kecacatan yang terjadi selama proses produksi. Hal di atas memotivasi penulis untuk mengambil judul “Pengendalian Kualitas Produk Dengan Metode *Statistical Process Control* (SPC) Pada PTP. Nusantara VIII”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas menunjukkan perumusan masalah maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari, berkaitan dengan pengendalian produk. Dari penjelasan pada latar belakang tersebut, maka dirumuskan pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas produk di PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari dalam upaya menekan tingkat kerusakan produk.
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kualitas produk PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari.

3. Bagaimana pengendalian kualitas produk dengan metode *statistical process control* (SPC) pada PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian adalah untuk memperoleh data dan informasi berkaitan dengan pengendalian kualitas pada PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian produk di PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari dalam upaya menekan tingkat kerusakan produk.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerusakan pada produk yang diproduksi oleh PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari
3. Untuk mengetahui bagaimana pengendalian kualitas produk menggunakan metode *statistical process control* (SPC) pada PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan konsep dan teori berkaitan dengan pengendalian kualitas khususnya menggunakan metode SPC

1. Mendapatkan gambaran nyata dunia industri beserta permasalahan yang ada di dalamnya.
2. Mengembangkan pengetahuan, sikap dan kemampuan profesionalisme mahasiswa melalui penerapan ilmu dan latihan langsung yang diterapkan di lapangan sesuai dengan bidang keahliannya.

1.4.2 Kegunaan Operasional

Penelitian ini diharapkan dapat membantu PTP Nusantara VIII Kebun Tambaksari dalam upaya pengendalian kualitas guna meminimalisir penyusutan produk cacat dengan menggunakan metode SPC

1. Menerapkan bagan kendali untuk mengendalikan kualitas produk di PTP Nusantara VIII Kebun Tambaksari.
2. Diagram sebab-akibat untuk mengetahui faktor-faktor yang berpeluang menjadi penyebab kerusakan PTP. Nusantara VIII Kebun Tambaksari.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian untuk memperoleh data dan informasi penelitian yang dibutuhkan untuk menyusun skripsi ini adalah PTP Nusantara VIII Kebun Tambaksari yang berlokasi di Kasomalang Jalan Cagak, Subang Jawa Barat. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2015.