

**PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS TEH DI PTPN VIII
PABRIK MALABAR**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Hasna Indriani Arifah

2014120102

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-
XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**TEA QUALITY IMPROVEMENT PRIORITY IN PTPN VIII
MALABAR PLANT**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

By

Hasna Indriani Arifah

2014120102

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN – PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS TEH DI PTPN VIII
PABRIK MALABAR**

Oleh:
Hasna Indriani Arifah
2014120102

Bandung, Juli 2018
Ketua Program Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

Brigita Meylianti Sulungbudi, PhD.

Ko-pembimbing,

Fernando, S.E., M.Kom.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Hasna Indriani Arifah
Tempat, tanggal lahir : Sukabumi, 8 Juli 1996
NPM : 2014120102
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS TEH DI PTPN VIII PABRIK MALABAR

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Pembimbing : Brigita Meylianti Sulungbudi, PhD.
Ko-pembimbing : Fernando, S.E., M.Kom.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam
Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 11 Juli 2018

Pembuat pernyataan:



(Hasna Indriani Arifah)

ABSTRAK

Pabrik Teh Malabar PTPN VIII adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan dengan mengelola komoditi utama Teh. Dalam kegiatan produksinya, perusahaan selalu berusaha untuk menghasilkan teh yang berkualitas dan dapat diterima oleh pasar. Akan tetapi pada kenyataannya, selama proses masih ada hasil produksi yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan dan termasuk dalam kategori cacat produksi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengendalian kualitas menggunakan alat bantu statistik dalam upaya meminimalisir kecacatan produk. Alat bantu yang digunakan penulis adalah *flowchart*, *pareto diagram* dan *cause and effect diagram*. *Flowchart* adalah alat untuk memberikan gambaran mengenai urutan langkah-langkah dalam suatu proses produksi. *Pareto diagram* adalah alat untuk mengetahui jenis kecacatan yang paling sering terjadi dan langkah selanjutnya adalah mencari faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya kecacatan produk dengan menggunakan *cause and effect diagram* untuk kemudian disusun menjadi sebuah prioritas perbaikan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process*.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dengan tujuan mengumpulkan data untuk memperoleh gambaran mengenai objek yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode *applied research* untuk mencari solusi mengenai masalah yang ada di dalam perusahaan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah wawancara, observasi, data tertulis, kuesioner dan *focus group discussion*.

Berdasarkan *pareto diagram*, jenis kecacatan yang paling sering terjadi pada perusahaan didominasi oleh jenis kecacatan *density* (34,80%) dan jenis kecacatan *smokey* (26,93%). Dari analisis *cause and effect diagram*, dapat diketahui faktor penyebab terjadinya jenis kecacatan *density* dimana berasal dari *material*, *method*, *machine*, dan *manpower*. Untuk penyebab jenis kecacatan *smokey*, berasal dari *machine*, *material*, dan *manpower*. Berdasarkan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP), urutan prioritas perbaikan pada jenis kecacatan *density* yang paling mempengaruhi penyebab jenis kecacatan *density* adalah pucuk daun teh rusak dan kasar (22,1%), pengambilan corong yang hapa (17,2%), dan pengisian pucuk ke mesin *withering trough* lebih dari 1.300 kg pucuk (14%). Adapun urutan prioritas perbaikan pada jenis kecacatan *smokey* didominasi oleh kebocoran mesin pengeringan (51,4%).

Dengan begitu, penulis memberikan saran kepada perusahaan agar menambah armada transportasi, menetapkan jadwal maksimal keterlambatan, mengoptimalkan *Standar Operating Procedures* (SOP), menempatkan identitas status pada mesin tertentu dan melakukan *setup* mesin secara rutin.

Kata kunci: pengendalian kualitas, AHP.

ABSTRACT

The Malabar Tea Plant of PTPN VIII is a company that operates in a plantation that manages the main commodity of tea. In terms of production activities, the company always strives to produce high quality and marketable tea. However, during the process, there are products that still do not meet the required standards and are included in the quality defect category of production.

The purpose of this study is to find out about the ways of implementing of quality control using statistical tools in an effort to minimize product defects. The tools used are flowchart, pareto diagram and cause and effect diagram. Flowchart is a tool to describe the sequence of steps in the production process. The pareto diagram is a device to find out the type of defect that occurs the most, and subsequently, cause and effect diagram is used to find out the factors that cause the occurrence of product defects, whose results will be compiled into the priority improvement using the method of the Analytic Hierarchy Process.

The research method used is descriptive method whose purpose of collecting data is to obtain a description of the object studied. The type of research used is the applied research method to find solutions for the existing problems within the company. The data collection methods used consist of interviews, observation, documents, questionnaires and a focus group discussion.

The pareto diagram indicates that the most common type of defect in the company is dominated by the density defect (34,80%) and the smokey defect (26,93%). The result of the analysis of the cause and effect diagram, shows that the factors causing the type of density defect is caused by the material, method, machine and manpower. The causes of smokey defect are the machine, material and manpower. Based on the Analytic Hierarchy Process (AHP) method, the priority order of improvement in the density defect, from the most influential cause, is the broken and rough tea leaves (22,1%), taking off the funnel (17,2%) and the shoot filling to a tering machine with more than 1,300 kg shoots (14%). The priority order of improvement on the smokey defect is dominated by drying machine leakage (51,4%).

Keeping this in mind, the author suggests the company to increase its means of transportation, to set maximum schedule delays, to optimize Standard Operating Procedures (SOPs), to assign status identification to certain machines and to conduct machine setup on a regular base.

Keywords: *quality control, AHP.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “**PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS TEH DI PTPN VIII PABRIK MALABAR**” penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelengkapan untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hikmat dan kebijaksanaan serta kemudahan dan kelancaran kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat rampung tepat pada waktunya.
2. Orang tua penulis, Ayah (Dian Hadiana Arief) dan Ibu (Chaerullaela Ariani) yang luar biasa telah menjadi motivator terbaik bagi penulis serta berkat dukungan dan semangat mereka kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga atas dukungan moral maupun materiil yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Kakak penulis, Fania Isfandiari Arifah dan adik penulis, Ilhamurrahman Faiz yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa dari awal melakukan penulisan skripsi hingga menyelesaikannya.
4. Keluarga Besar Drs.H.Sopana Martaputra & Keluarga Besar Tanjung yang telah memberikan semangat serta motivasi kepada penulis dari awal hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D., dan Bapak Fernando, S.E., M.Kom., sebagai pembimbing yang telah memberikan waktu, insiprasi, masukan, arahan, serta bimbingan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, tanpa mereka tentunya penulisan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Leokadia Retno Adriani, Dra., M.Si., selaku dosen wali penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.

7. Ibu Dra. Triyana Iskandarsyah M.Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen atas pengajaran dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
9. Seluruh Bapak, Ibu Tata Usaha dan Pekarya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang tanpa lelah dan penuh kerja keras membantu penulis selama menjadi mahasiswa.
10. Kepada PTPN VIII Pabrik Malabar, terimakasih banyak sudah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, Ambisku, Nadhira Ramdhania, Allesandra Andri, Alike Mahroza, Meitiyana, Kinanti Fitria, Hasna Muliawati, Febby Natasya dan Putri Rizki yang selalu ada untuk penulis yang tidak pernah bosan mendengar keluh kesah, teman belajar bersama dan selalu memberikan semangat, motivasi kepada penulis selama perkuliahan.
12. Nadia Dhaifina, Keisha Karunia dan Syifa Dheanira teman penulis dari awal semester yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
13. Miranda Agustina, kakakku selama perkuliahan di UNPAR, yang selalu menyemangati penulis, memberikan motivasi kepada penulis pada saat kegiatan perkuliahan hingga telah menyelesaikan skripsi ini.
14. Anindya Jati Husein, sahabat semasa SMA hingga semasa perkuliahan yang selalu setia berbagi suka duka dan canda tawa serta mendengarkan keluh kesah penulis.
15. Sahabat-sahabat penulis selama SMA, Andini Chairunisa, Desti Sukma, Nita Meilita dan Femi yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis.
16. Seluruh keluarga, sahabat, dan teman yang tidak penulis sebutkan namun telah mendoakan, mendukung, dan membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini mengingat keterbatasan waktu, kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman

yang dimiliki oleh penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima saran, kritik dan masukan atas kekurangan dari skripsi ini untuk menjadi bahan perbaikan dimasa yang akan datang.

Bandung, Juli 2018

Hasna Indriani Arifah

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kualitas.....	9
2.1.1. Dimensi Kualitas	10
2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas	10
2.1.3. Dampak Perbaikan Kualitas	12
2.2. Pengendalian Kualitas	13
2.2.1. Tujuan Pengendalian Kualitas.....	14
2.2.2. Tahap-tahap Pengendalian Kualitas	14
2.2.3. Proses Pengendalian Kualitas.....	14
2.2.4. Inspeksi.....	16
2.2.5. Alat-alat Pengendalian Kualitas	16
2.3. <i>Analytic Hierarchy Process (AHP)</i>	24
2.3.1. Tahap <i>Analytical Hierarchy Process</i>	25
BAB 3 METODE & OBJEK PENELITIAN.....	28
3.1. Metode Penelitian	28
3.1.1. Teknik Pengumpulan data	29
3.1.2. Populasi dan Sampel	30
3.1.3. Langkah-langkah Penelitian	31
3.2. Objek Penelitian.....	32

3.2.1. Gambaran Umum Perusahaan	32
3.2.2. Visi, Misi, Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	33
3.2.3. Nilai-nilai Luhur Perusahaan	33
3.2.4. Sumber Daya Manusia dan Struktur Organisasi Pabrik Teh Malabar.....	34
3.2.5. Produk dan Proses Produksi PTPN VIII Pabrik Teh Malabar	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Kegiatan Pengendalian Kualitas	40
4.2. Data Jenis Produksi Cacat Mutu.....	44
4.3. Jenis Kecacatan.....	45
4.4. Jenis Kecacatan Paling Dominan.....	46
4.4. Penyebab Jenis Kecacatan Produk.....	47
4.5. <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	54
4.5.1. Identifikasi Data	54
4.5.2. Hierarki Kriteria <i>Analytic Hierarchy Process</i> Jenis Kecacatan <i>Density</i>	55
4.5.3. Matriks Perbandingan Berpasangan Jenis Kecacatan <i>Density</i>	56
4.5.4. <i>Priority Vector</i> Jenis Kecacatan <i>Density</i>	58
4.5.5. Uji <i>Consistency Index</i> dan <i>Consistency Ratio</i> Jenis Kecacatan <i>Density</i>	61
4.5.6. Hierarki Kriteria <i>Analytic Hierarchy Process</i> Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	62
4.5.7. Matriks Perbandingan Berpasangan Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	63
4.5.8. <i>Priority Vector</i> Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	66
4.5.9. Uji <i>Consistency Index</i> dan <i>Consistency Ratio</i> Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	68
4.6. Kesimpulan Pengolahan Data <i>Analytic Hierarchy Process</i>	68
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. KESIMPULAN.....	71
5.2. SARAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN I.....	75
Riwayat Hidup.....	87

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. 1 Data Produk Cacat Tahun 2017	2
Tabel 2. 1 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan	26
Tabel 2. 2 Matriks perbandingan berpasangan (<i>pair-wise comparison</i>).....	26
Tabel 2. 3 <i>Tabel of Comparisons</i>	26
Tabel 2. 4 <i>Random Consistency Index</i> (RI)	27
Tabel 4. 1 Data Jumlah Kecacatan Produk	44
Tabel 4. 2 Jumlah Jenis Produk Cacat Mutu Tahun 2017.....	46
Tabel 4. 3 Kriteria Jenis Kecacatan <i>Density</i>	57
Tabel 4. 4 Matriks Perbandingan Berpasangan Jenis Kecacatan <i>Density</i>	57
Tabel 4. 5 Perhitungan <i>Priority Vector</i> Jenis Kecacatan <i>Density</i>	59
Tabel 4. 6 <i>Priority Vector</i> Jenis Kecacatan <i>Density</i>	60
Tabel 4. 7 Kriteria Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	64
Tabel 4. 8 Matriks Perbandingan Berpasangan Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	64
Tabel 4. 9 Perhitungan <i>Priority Vector</i> Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	66
Tabel 4. 10 <i>Priority Vector</i> Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	67
Tabel 4. 11 Prioritas Perbaikan Jenis Kecacatan <i>Density</i>	69
Tabel 4. 12 Prioritas Perbaikan Jenis Kecacatan <i>Smokey</i>	70

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. 1 <i>Two Ways Quality Improves Profitability</i>	6
Gambar 2. 1 <i>Two Ways Quality Improves Profitability</i>	12
Gambar 2. 2 <i>Check sheet</i>	17
Gambar 2. 3 <i>Grafik Scatter Diagram</i>	18
Gambar 2. 4 <i>Cause and Effect Diagram</i>	19
Gambar 2. 5 <i>Grafik Pareto Diagram</i>	21
Gambar 2. 6 <i>Flow Charts</i>	22
Gambar 2. 7 <i>Grafik Histogram</i>	23
Gambar 2. 8 <i>Grafik Statistical Process Control (SPC)</i>	24
Gambar 3. 1 <i>Bagan Organisasi PTPN VIII Pabrik Malabar</i>	36
Gambar 3. 2 <i>Alur Produksi</i>	39
Gambar 4. 1 <i>Alur Pengendalian Kualitas</i>	43
Gambar 4. 2 <i>Grafik Pareto Diagram</i>	47
Gambar 4. 3 <i>Diagram Sebab-Akibat Jenis Kecacatan Density</i>	48
Gambar 4. 4 <i>Diagram Sebab-Akibat Jenis Kecacatan Smokey</i>	52
Gambar 4. 5 <i>Hieraki Kriteria Jenis Kecacatan Density</i>	55
Gambar 4. 6 <i>Hierarki Kriteria Jenis Kecacatan Smokey</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Lembar Kuesioner
Lampiran II	Foto Kegiatan Pabrik Teh Malabar

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era yang semakin berkembang dan teknologi yang semakin canggih, memiliki daya saing yang tinggi merupakan suatu keharusan bagi perusahaan agar tetap bertahan dalam industrinya baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Agar bisa memenangkan kompetisi atau paling tidak dapat bertahan, salah satunya adalah dengan memberikan perhatian lebih terhadap kualitas produk yang dihasilkan perusahaan.

Kualitas dapat di definisikan dalam dua sudut pandang yaitu dari sudut pandang konsumen dan sudut pandang produsen. Dilihat dari sudut pandang konsumen, suatu produk dikatakan berkualitas baik apabila produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai batas spesifikasi. Sedangkan jika dilihat dari sudut pandang produsen, suatu produk dikatakan berkualitas baik apabila produk yang dihasilkan sesuai dengan standar spesifikasi perusahaan, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas yang baik akan dihasilkan dari proses yang baik dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan berdasarkan kebutuhan pasar. Suatu produk merupakan cerminan keberhasilan perusahaan di mata konsumen dalam melaksanakan usaha produksinya.

Salah satu aktifitas dalam menciptakan kualitas agar sesuai standar adalah dengan menerapkan sistem pengendalian kualitas yang tepat, mempunyai tujuan dan tahapan yang jelas, serta memberikan inovasi dalam melakukan pencegahan dan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi perusahaan. Kegiatan pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan maupun standar yang telah ditetapkan oleh badan internasional dalam mengelola sistem manajemen mutu dan tentunya sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Kegiatan pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan

mulai dari penerimaan bahan baku, selama proses produksi dan setelah proses produksi.

Menurut Chang (2015, p. 3) Indonesia termasuk negara penghasil dan pengeksport teh terbesar ke enam di dunia setelah negara China, India, Kenya, Srilanka dan Vietnam (FAO – UN: *World Tea Production and trade*, 2015). PTPN VIII merupakan perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang perkebunan dengan mengelola komoditi utama Teh. PTPN VIII memiliki beberapa perkebunan teh yang tersebar di Jawa Barat. Salah satu perkebunan Teh yang dikelola adalah Pabrik Teh Malabar yang terletak di daerah Pangalengan, Kabupaten Bandung.

Pabrik Teh Malabar dalam menjalankan kegiatan produksinya telah menerapkan sistem pengendalian kualitas, bahkan perusahaan telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. ISO tersebut mengacu pada kegiatan suatu perusahaan dalam mengelola proses atau aktivitas sehingga produk yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan perusahaan yaitu memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Dalam kegiatan produksinya, Pabrik Teh Malabar selalu memperhatikan dan berusaha menerapkan manajemen mutu yang baik sesuai dengan standar yang berlaku untuk menghasilkan teh yang dapat diterima oleh pasar. Akan tetapi pada kenyataannya, selama prosesnya masih ada hasil produksi yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan atau masih terdapat produk yang termasuk dalam kategori cacat produksi. Berikut adalah data produk cacat Pabrik Teh Malabar tahun 2017:

Tabel 1. 1.
Data Produk Cacat Tahun 2017

Bulan	Jumlah Produksi (Kg)	Jumlah Produksi Cacat (Kg)	% Produksi Cacat
Jan	94.720	9.360	9,88%
Feb	134.480	13.680	10,17%
Mar	171.000	8.930	5,22%
Apr	126.640	10.960	8,65%
Mei	118.280	4.360	3,69%
Jun	140.480	4.770	3,40%
Jul	100.280	3.570	3,56%

Tabel 1. 1. (Lanjutan)

Bulan	Jumlah Produksi (Kg)	Jumlah Produksi Cacat (Kg)	% Produksi Cacat
Ags	142.840	5.650	3,96%
Sep	150.040	4.920	3,28%
Okt	125.380	6.760	5,39%
Nov	211.220	6.980	3,30%
Des	182.160	7.550	4,14%
Jumlah	1.697.520	87.490	5,15%

Sumber: Data Perusahaan

Dari data diatas, produk cacat tersebut tentu dapat menjadi suatu kerugian bagi perusahaan karena mengakibatkan terjadinya pemborosan dalam proses produksi dan realisasi hasil produksi pun tidak mencapai target yang telah ditentukan. Maka, disini pihak perusahaan perlu memikirkan cara yang efektif sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan sebelum terlambat dengan melakukan pengawasan secara terus menerus agar produk yang dihasilkan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan.

Perbaikan kualitas dapat dilakukan dengan menggunakan alat bantu *Total Quality Management (TQM)* dan metode *Analytic Hierarchy Process (AHP)*. *Total Quality Management* adalah salah satu cara yang digunakan untuk melakukan peningkatan atau perbaikan kualitas. Kemudian, *Analytic Hierarchy Process* merupakan metode pengambilan keputusan yang melibatkan banyak kriteria dan banyak alternatif yang bertujuan untuk menentukan suatu prioritas dari alternatif tersebut sebagai suatu pemecahan masalah.

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul: **“Prioritas Perbaikan Kualitas Teh di PTPN VIII Pabrik Malabar”**.

1.2. Rumusan Masalah

PTPN VIII Pabrik Teh Malabar sebagai perusahaan yang bergerak dalam pengolahan teh hitam dalam setiap kegiatan produksinya selalu berusaha untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan

perusahaan maupun badan internasional sistem manajemen mutu, namun di dalam proses produksi pengolahan teh, masih adanya kecacatan produk. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan pengendalian kualitas yang berguna untuk mengurangi dan menekan terjadinya kecacatan produk sehingga dapat mencapai standar kualitas sesuai dengan yang diharapkan. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis kecacatan apa saja yang dominan terjadi pada produk teh hitam yang diproduksi oleh PTPN VIII Pabrik Teh Malabar?
2. Faktor-faktor apa saja penyebab jenis kecacatan yang dominan pada produk teh hitam yang diproduksi oleh PTPN VIII Pabrik Teh Malabar?
3. Bagaimana urutan prioritas perbaikan kecacatan berdasarkan faktor-faktor penyebab kecacatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jenis kecacatan yang dominan terjadi pada produk teh hitam yang diproduksi oleh PTPN VIII Pabrik Teh Malabar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penyebab jenis kecacatan yang dominan pada produk teh hitam yang diproduksi oleh PTPN VIII Pabrik Teh Malabar.
3. Untuk mengetahui prioritas perbaikan kecacatan berdasarkan faktor-faktor penyebab kecacatan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan penulis dan dapat membantu penulis dalam menerapkan ilmu secara nyata yang selama ini telah dipelajari terutama dalam bidang manajemen operasi.

2. Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan masukan untuk dijadikan pembelajaran dan pengembangan dalam melakukan pengendalian kualitas untuk mengurangi tingkat kecacatan yang dihasilkan.

3. Pihak Lain

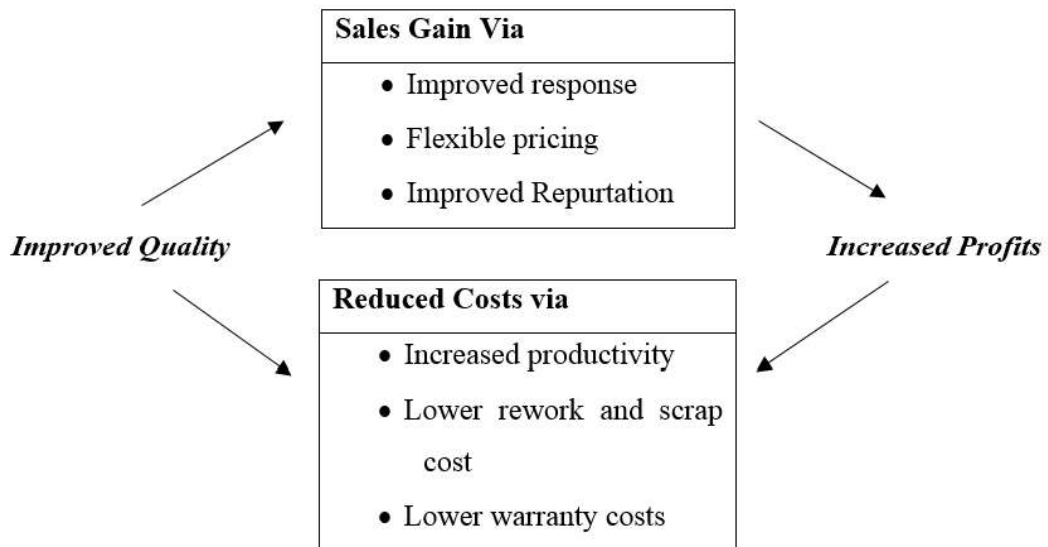
Penelitian ini diharapkan berguna dalam memberikan informasi mengenai pengendalian kualitas serta dapat menjadi bahan acuan dan referensi pembaca dalam melakukan penelitian.

1.5. Kerangka Pemikiran

Indonesia termasuk salah satu negara pengeksport teh terbesar di dunia, dalam persaingan pasar bebas agar tetap bertahan dan memenangkan daya saing dengan pesaingnya, para produsen dalam pengolahan teh di Indonesia dituntut untuk dapat menghasilkan teh yang memiliki kualitas baik. Menurut Stevenson (2015, p. 372) kualitas adalah “*the degree to which performance of a product or service meet or exceeds customer expectations*”. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menghasilkan produk atau jasa yang baik dan konsisten sesuai dengan keinginan konsumen. Selain itu, kualitas yang baik juga harus sesuai dengan apa yang telah di isyaratkan atau di spesifikasikan perusahaan. Menurut Montgomery, Jennings, dan Pfund (2011, p. 622) kualitas didefinisikan sebagai “*degree to which a product conforms to design specification*”. Menurut Nasution (2015, pp. 4-5) kualitas suatu produk dilihat dari 8 dimensi yaitu performa, keistimewaan, keandalan, konformasi, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan. Dengan memberikan perhatian pada perbaikan kualitas, dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan dalam meningkatkan pendapatan, menekan biaya yang dikeluarkan yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan. Tentunya juga dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dan menghindari banyaknya keluhan setelah menggunakan produk yang dibelinya.

Gambar 1. 1.

Two Ways Quality Improves Profitability



Sumber : Heizer, Render, dan Munson (2017, p. 216)

Di dalam proses menciptakan suatu produk yang berkualitas sesuai dengan standar dan selera konsumen, sering kali masih terjadi penyimpangan yang tidak diharapkan perusahaan sehingga menghasilkan kategori produk cacat yang tentunya akan merugikan perusahaan. Dikatakan kategori produk cacat apabila produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan yang harus dipenuhi bisa datang dari pelanggan atau dari prosedur standar internal perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut, salah satu tindakan yang dapat dilakukan yaitu dengan menerapkan suatu sistem pengendalian kualitas.

Menurut Stevenson (2015, p. 411) *“quality control is a process that measures output relative to a standard and takes corrective action when output doesn't meet standard. If the result are acceptable, no further action is required : unacceptable resurt call for corrective action.”*

Apabila terjadi perbedaan hasil akhir produk dengan standar kualitas yang telah ditentukan, maka perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki produk tersebut. Dengan menerapkan pengendalian kualitas terhadap proses produksi, diharapkan dapat meminimalisir terjadinya kecacatan suatu produk yang dihasilkan dengan mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan selama proses prooduksi.

Tujuan dilakukannya pengendalian kualitas menurut Assauri (2008, p. 299) adalah agar barang hasil produksi dapat mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan, mengurangi biaya inspeksi, biaya desain produk dan proses dengan menggunakan mutu produksi tertentu dapat menjadi sekecil mungkin, dan mengurangi biaya produksi. Salah satu bentuk penerapan pengendalian kualitas adalah dengan melakukan inspeksi. Inspeksi menurut Heizer, Render, dan Munson (2017, p. 230) inspeksi dapat diartikan sebagai “*a means of ensuring that an operation is producing at the quality level expected.*” inspeksi dapat dilakukan melalui 3 tahap yaitu pada saat sebelum proses produksi dimulai, selama proses produksi dan setelah proses produksi. Tahap pertama sebelum proses produksi umumnya ditunjukkan untuk memeriksa input produksi yang digunakan pada saat proses produksi, tahap kedua selama proses produksi bertujuan untuk mendeteksi penyimpangan yang mungkin terjadi selama proses berlangsung, tahap terakhir inspeksi dilakukan setelah proses produksi selesai menghasilkan produk jadi.

Pengendalian kualitas dapat dilakukan dengan menggunakan tujuh alat bantu TQM (*Total Quality Management*) yang didalamnya terdapat *flowchart*, yaitu membantu memberikan gambaran mengenai urutan dari langkah-langkah dalam suatu proses produksi, *scatter diagram*, *checksheet* berguna untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan mengenai permasalahan yang dihadapi perusahaan dalam bentuk tabel secara rapi dan terstruktur, *histogram* membantu menyederhanakan data yang tersebar dalam *checksheet*, *pareto diagram* mengetahui jenis kecacatan mana yang paling dominan, *cause and effect diagram* mencari tahu faktor penyebab suatu jenis kecacatan dan SPC (*Statistical Process Control*) pengendalian kualitas tersebut digunakan pada sebuah proses untuk memonitor atau menjaga standar, mengukur dan melakukan tindakan perbaikan terhadap produk atau jasa yang diproduksi. Menurut Heizer, Render, dan Munson (2017, p. 246) pengendalian kualitas secara statistik dapat digunakan untuk menerima dan menolak produk yang telah diproduksi dan dapat digunakan untuk mengawasi proses produksi yang sedang dikerjakan.

Penelitian ini juga menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP) yang berfungsi untuk mengetahui prioritas perbaikan atau tindak lanjut terhadap penyebab-penyebab yang telah dianalisis dalam *cause and effect diagram*. Menurut Teknomo (2006, p. 9) AHP adalah metode yang dapat membantu proses

penentuan pilihan dengan cara membandingkan pengukuran antar dua alternatif atau lebih dimana input data yang diperbandingkan bisa didapat dari pengukuran kuantitatif seperti berat, luas, atau performa dan bisa didapatkan dari pengukuran kualitatif (preferensi).

Kerangka penelitian ini merupakan gambaran bagaimana pengendalian kualitas dengan menggunakan alat bantu *Total Quality Management (TQM)* dapat bermanfaat dalam menganalisis kecacatan produk teh hitam yang dihasilkan perusahaan. Langkah yang dilakukan yaitu mencari jenis kecacatan yang paling dominan atau yang paling sering terjadi di PTPN VIII Pabrik Teh Malabar kemudian dianalisis mengenai faktor-faktor penyebab jenis kecatatan yang dominannya menggunakan *cause and effect diagram*. Setelah itu, dilanjutkan dengan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process (AHP)* untuk mengetahui prioritas dari suatu faktor penyebab kecacatan seperti *man, machine, method* dan *material* guna membantu dalam penyelesaian masalah sehingga menghasilkan rekomendasi dan usulan perbaikan kualitas produk di masa yang akan datang.