

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teh adalah minuman yang mengandung kafeina, sebuah infusi yang dibuat dengan cara menyeduh daun atau pucuk daun yang dikeringkan dari tanaman *Camellia sinensis* dengan air panas. Tanaman teh yang dibudidayakan secara komersial terdiri dari dua varietas utama, yaitu *Camellia sinensis* (L.) O. Kuntze var. *sinensis* dan *Camellia sinensis* (Master) Kitamura var. *assamica*. Kedua varietas teh merupakan jenis teh yang banyak dibudidayakan di negara-negara produsen teh seperti India, Srilanka, Kenya, dan Indonesia. Berdasarkan proses pengolahannya, jenis minuman teh dapat dibagi menjadi teh tanpa fermentasi (teh putih dan teh hijau), teh semi fermentasi (teh oolong), dan teh fermentasi (teh hitam). [8]

Meminum teh sudah menjadi kebiasaan di Indonesia tanpa memandang golongan. Tidak ada ritual tertentu dalam konsumsi teh di Indonesia, baik dari bentuk dan cara penyajiannya. Teh yang paling populer di Indonesia adalah teh bunga dengan campuran kuncup melati yang disebut teh melati atau teh wangi melati.

Pada awalnya Indonesia terlebih dahulu mengenal konsep teh seduh, dimana teh yang berbentuk daun diseduh dengan air panas. Namun seiring dengan berjalannya waktu, kepraktisan menjadi hal utama yang dicari oleh konsumen sehingga munculnya teh celup dimana teh tersebut hanya dicelupkan di air hangat tanpa harus menggunakan penyaring sebagaimana teh seduh. Karena tuntutan kepraktisan akhirnya tercipta teh

kemasan yang langsung dapat dikonsumsi langsung dalam kemasan botol ataupun kotak.

Di Indonesia, teh dalam kemasan botol ini pertama kali muncul dalam merek Teh Botol Sosro. Teh diproduksi oleh PT Sinar Sosro ini adalah salah satu merek teh yang ternama di Indonesia. Teh merek ini bisa ditemukan di mana saja, mulai dari restoran hingga warung-warung kecil. Teh Botol Sosro menggunakan bahan baku asli dan alami. Daun tehnya dipetik dari perkebunan sendiri, kemudian diolah menjadi teh wangi yaitu teh hijau yang dicampur dengan bunga melati dan bunga gambir sehingga menghasilkan rasa yang unik. Selanjutnya teh ini disajikan sebagai teh siap minum. Pada awalnya teh ini disajikan dalam botol dan dalam perkembangannya akhirnya diproduksi juga dalam kemasan kotak.

Sampai saat ini PT. Sinar Sosro sudah mempunyai 13 pabrik yang tersebar diseluruh Indonesia dengan kantor-kantor yang tersebar di seluruh nusantara. Selain itu, PT. Sinar Sosro juga merambah pasar internasional dengan mengekspor produk-produk *one way packaging*/non botol beling ke beberapa negara di Asia, Amerika, Eropa, Afrika, Australia, dan Kepulauan Pasifik. [12]

Keunikan dari metode pemasaran Teh Botol Sosro adalah pada kekuatan dari produk itu sendiri. Semenjak diluncurkan pada tahun 1970, tidak ada perubahan dari produk Teh Botol Sosro baik rasa, kemasan, logo, maupun tampilannya. Bahkan ketika perusahaan multinasional Pepsi dan Coca Cola masuk melalui produk Tekita dan Frestea, PT. Sinar Sosro tetap tak tergoyang. PT. Sinar Sosro melakukan *counter*

branding dengan mengeluarkan produk S-tee dengan volume yang lebih besar. Begitu pula dengan peringkat *brand awareness*, Teh Botol Sosro menjadi merek teh kemasan paling dikenal dengan rating 55,1%, ini artinya dari 100 orang yang ditanya apa merek teh kemasan yang mereka kenal, sekitar 55 orang akan menyebut Teh Botol Sosro. [12]

Brand Equity dari Teh Botol Sosro telah terbentuk melalui proses yang panjang. PT. Sinar Sosro telah berhasil mengembangkan merek Teh Botol Sosro menjadi merek dengan *brand equity* yang kuat. Namun, sebagaimana seperti perusahaan lain, berkembang dan bertahannya PT. Sinar Sosro tidak hanya tergantung dengan *branding*. Teh Botol Sosro tidak akan bertahan tanpa ada konsumen yang mempergunakan atau memakai produk yang dihasilkan pihak produsen. Teh Botol Sosro akan tetap diminati jika Teh Botol Sosro ini sesuai dengan harapan konsumen mengenai produk teh kemasan. Oleh karena itu, Teh Botol Sosro harus selalu menjaga agar kualitas teh yang diproduksinya selalu memenuhi harapan konsumen. Dengan kata lain, Teh Botol Sosro harus selalu melakukan pengendalian terhadap kualitas teh yang diproduksinya. [12]

Pengendalian kualitas dapat dilakukan secara statistik melalui metode Pengendalian Kualitas Statistik (*Statistical Quality Control*). Pengendalian kualitas statistik dapat dilakukan terhadap indikator-indikator kualitas yang ditetapkan perusahaan dengan menggunakan berbagai alat analisis data. Terdapat banyak alat yang bisa digunakan dalam proses pengendalian kualitas produk. Pemilihan alat yang digunakan tergantung beberapa hal, beberapa diantaranya adalah tujuan analisis dari

jenis data yang merupakan indikator kualitas tersebut. Dua diantaranya adalah Diagram Pareto dan Diagram Kendali Demerit.

Diagram Pareto adalah suatu diagram yang biasanya digunakan untuk menggambarkan berbagai masalah yang ditemukan dalam suatu proses produksi. Pada diagram ini, persentase terjadinya masalah-masalah tersebut digambarkan secara berurutan dengan menggunakan diagram batang yang dilengkapi dengan diagram garis yang menggambarkan persentase kumulatif masalah-masalah tersebut. Sementara itu, Diagram Kendali adalah sebuah diagram yang digunakan untuk memeriksa apakah variasi yang terjadi dalam suatu indikator produksi adalah akibat sebab-sebab yang acak atau sebab-sebab khusus lainnya. Diagram ini dapat disajikan secara *univariate* atau *multivariate*. Banyak jenis diagram kendali yang dapat digunakan, pemilihannya tergantung pada data yang tersedia.

Pada proses pengendalian kualitas produksi Teh Botol Sosro, salah satu indikator kualitas adalah kecacatan yang dialami pada proses produksi. Terdapat banyak tipe cacat yang dapat ditemukan dalam proses produksi Teh Botol Sosro tersebut. Berbagai jenis kecacatan tersebut memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kualitas produk tersebut. Beberapa di antara jenis cacat tersebut merupakan jenis cacat yang masih bisa ditolerir, sehingga meskipun cacat tersebut terjadi, produk masih mungkin untuk dipasarkan. Cacat yang seperti ini misalkan adalah cacat yang muncul akibat ketidaksempurnaan kecil dalam bentuk akhir. Cacat jenis ini biasa dinamakan dengan cacat minor.

Terdapat juga cacat yang jika terjadi dibutuhkan evaluasi proses namun tidak menyebabkan kefatalan proses produksi. Dalam proses produksi, jenis cacat ini disebut cacat mayor. Dan yang paling parah adalah cacat kritis yang apabila terjadi produk sama sekali tidak bisa dipasarkan. Karena jenis keparahan masing-masing kecacatan berbeda sehingga masing-masing jenis cacat tersebut memiliki pembobot tertentu dalam proses pengendalian kualitas tersebut.

Pada penelitian ini akan dilakukan proses pengendalian kualitas terhadap produk Teh Botol Sosro dengan memanfaatkan data frekuensi cacat berbagai jenis yang terjadi pada produk tersebut. Untuk menggambarkan berbagai masalah kecacatan tersebut, dapat digunakan Diagram Pareto. Dengan diagram ini dapat ditentukan cacat apa yang mendominasi pada produk tersebut.

Alat lain adalah diagram kendali. Dengan diagram kendali dapat diketahui apakah proses tersebut sudah terkendali secara statistik atau tidak. Proses produksi dikatakan terkendali apabila variasi cacat yang terjadi hanya variasi alami dan kondisi tidak terkendali terjadi jika terdapat variasi khusus seperti kerusakan mesin, kelalaian pekerja, dan lain-lain.

Untuk data cacat, berbagai diagram kendali dapat digunakan. Dan sebagaimana dijelaskan sebelumnya, terdapat jenis kecacatan dengan tingkat keparahan yang berbeda yang dikategorikan menjadi cacat minor, mayor, dan kritis seperti yang ditemui pada produksi Teh Botol Sosro ini maka diagram kendali yang paling sesuai adalah Diagram Kendali Demerit.

Alasan digunakannya Diagram Kendali Demerit dan Diagram Pareto adalah untuk mengetahui apakah proses produk Teh Botol Sosro sudah terkendali secara statistik atau tidak serta mengetahui klasifikasi jenis cacat dari produk tersebut dan jenis cacat yang mendominasi pada proses produksi. Jadi diharapkan dengan penggunaan Diagram Kendali Demerit dan Diagram Pareto kita dapat mengetahui jenis kecacatan mana yang diprioritaskan dan mencari solusi untuk memperbaiki sehingga kecacatan tersebut dapat diminimalisir untuk ke depannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut :

1. Apakah proses produksi Teh Botol Sosro telah terkendali secara statistik?
2. Tipe cacat apa yang dominan pada produksi Teh Botol Sosro?

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat pembahasan mengenai pengendalian kualitas sangat luas, maka pada skripsi ini akan dibatasi pada pengendalian kualitas dengan Diagram Kendali Demerit pada Teh Botol Sosro kemasan 240 ml pada PT Sinar Sosro KPB Unggaran. Tipe kecacatan yang akan diidentifikasi adalah benda asing yang ditemukan di dalam produk, produk yang botolnya tertutup tetapi isinya kosong, volume produk yang tidak sesuai dengan standar, tutup botol produk yang miring, botol produk yang pecah, botol produk yang rusak, suhu dan warna produk yang tidak sesuai.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. menentukan apakah proses produksi Teh Botol Sosro KPB Unggaran terkendali,
2. mengidentifikasi jenis cacat yang paling mendominasi pada proses produksi Teh Botol Sosro KPB Unggaran.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam skripsi ini dibagi menjadi lima bab yang dimulai dari Bab I yakni pendahuluan yang terdiri atas latar belakang yang memuat penjelasan alasan pemilihan topik penelitian ini, yang dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, sistematika penulisan, dan pembatasan masalah. Bab II yang berisi landasan teori yang memuat materi tentang pengendalian kualitas, Diagram Pareto, dan Diagram Kendali Demerit. Bab III yang berisi metode penelitian yang memuat tentang data dan tahap proses penelitian. Bab IV yang memuat hasil dan pembahasan dari analisis data menggunakan Diagram Pareto dan Diagram Kendali Demerit. Dan terakhir Bab V yang berisi penutup yang memuat kesimpulan dan saran yang diambil dari proses analisis ini.