

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mutu atau kualitas produk teh hitam. Penelitian ini menunjukkan bahwa PT Tambi sebagai perusahaan pengolah teh hitam mengalami permasalahan dalam pencapaian mutu produk. Hal itu ditunjukkan dengan tidak tercapainya target mutu produk teh hitam, meskipun bahan baku sudah relatif sesuai standar. Analisis yang digunakan adalah analisis sebab akibat menggunakan diagram *fishbone* untuk mengetahui penyebab dari permasalahan kualitas produk, serta penggunaan analisis *pareto* dan *5-why* sebagai pendukung. *Failure mode and effect analysis* (FMEA) digunakan sebagai alat untuk memitigasi risiko akibat dari kegagalan proses produksi, yang hasilnya dipergunakan untuk usulan perbaikan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap permasalahan kualitas produk teh hitam antara lain derajat layu pucuk yang tidak sesuai standar, pegawai yang tidak mematuhi SOP dan kendala mesin mati saat proses produksi. Dari permasalahan tersebut peneliti memberikan usulan perbaikan yaitu memperketat fungsi pengawasan pada divisi pelayuan, meningkatkan sistem pengawasan dan melakukan rekrutmen atau pelatihan pada divisi perawatan mesin.

Kata kunci: (kualitas, teh hitam, diagram *fishbone*, diagram *pareto*, *5-why analysis* FMEA)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the factors that affect the quality of black tea products. This study shows that PT Tambi as a black tea processing company has problems in achieving product quality. This is shown by not achieving the quality target of black tea products, even though the raw materials are relatively in accordance with standards. The analysis used is a cause and effect analysis using a fishbone diagram to determine the causes of product quality problems, as well as the use of pareto analysis and 5-why as a support. Failure mode and effect analysis (FMEA) is used as a tool to mitigate risks resulting from failure of the production process, the results of which are used for suggested improvements.

The results of this study indicate that the factors that influence the quality problems of black tea products include the degree of shoot wilt that does not comply with standards, employees who do not comply with the SOP and the problem of the machine being off during the production process. From these problems, the researcher proposes improvements, namely to tighten the supervisory function in the withering division, improve the supervision system and conduct recruitment or training in the machine maintenance division.

Keywords: *(quality, black tea, fishbone diagram, Pareto diagram, 5-why analysis FMEA)*