

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teh merupakan minuman yang dibuat dengan proses pengolahan tertentu serta diseduh dari daun muda tanaman *Camellia sinensis*. Terdapat beberapa jenis teh yang diolah dengan metode yang berbeda sehingga menghasilkan minuman dengan karakter yang berbeda. Teh merupakan salah satu minuman yang disukai diberbagai negara di dunia, sebut saja Jepang, China, Turky, Inggris dan banyak lagi negara lainnya. Teh digemari karena karakternya yang khas. Selain rasanya yang khas, teh disukai karena manfaatnya untuk kesehatan. Rasa teh dipengaruhi oleh kandungan catechin, sedangkan aroma dipengaruhi oleh karotenoid, asam lemak, glikosida, asam amino dan gula (Feng *et al.*, 2019). Indonesia merupakan salah satu negara penghasil teh di dunia dan memiliki banyak perkebunan teh seperti di Jawa Barat, Jawa Tengah, Jambi, Sumatera Barat, Sumatera Utara yang dikelola BUMN dan Swasta. Teh dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu teh hijau, teh hitam, teh putih. (*International Tea Committee*, 2018).

Salah satu perkebunan yang mengelola komoditi teh di Indonesia adalah perkebunan PTPN IV yang berada di Sumatera Utara. PTPN IV memiliki keunikan dibandingkan perkebunan lain yang ada di Sumatera Utara, dimana keunikannya yaitu hanya memproduksi teh hitam saja. Pengolahan teh hitam merupakan proses bertahap yang merubah helaihan pucuk teh menjadi bubuk teh hitam yang sangat berbeda dengan pucuk teh, baik bentuk dan sifat – sifatnya. Pada dasarnya pengolahan ini melalui tahap – tahap yaitu penerimaan pucuk segar di pabrik, pelayuan, penggulungan, sortasi basah, fermentasi, pengeringan, sortasi kering, pengepakan dan penyimpanan.

PTPN IV mengelola komoditas teh seluas 4% dari seluruh luas kebun. PTPN IV yang berlokasi di Kecamatan Sidamanik dan di Pematang Sidamanik dengan ketinggian 800 - 1.100 meter diatas permukaan laut, dengan luas areal 6.373,29 Ha. PTPN IV secara konsisten melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu teh, mulai dari pemeliharaan tanaman hingga proses produksi yang telah memenuhi SOP. Perusahaan telah mempertahankan mutu pucuk teh sebesar minimal 60%, dan telah memiliki 2 Unit pabrik pengolahan teh pabrik

Bah Butong dengan kapasitas 100 ton perhari dan pabrik teh Tobasari dengan kapasitas 65 ton daun teh basah (DTB) perhari (*Buku Laporan PTPN IV, 2022*)

PTPN IV harus mampu menghasilkan produk berkualitas standar yang mampu bersaing dengan kompetitor. Selain kualitas produk harga juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Artinya semakin baik harga maka semakin baik pula loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan oleh perusahaan mampu mendorong pelanggan untuk tetap berlangganan teh di perusahaan, dikarenakan harga yang ditawarkan terjangkau dan sesuai manfaat yang diperoleh konsumen. Maka konsumen lebih tertarik untuk memilih layanan dari suatu perusahaan yang menawarkan keunggulan serupa dengan pesaingnya, namun dengan harga yang sepadan dengan manfaat yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Berarti loyalitas konsumen terhadap perusahaan teh di PTPN IV ini akan terwujud jika harga yang diberlakukan oleh perusahaan tersebut, sangat mudah dijangkau oleh sebagian besar pelanggan. Perusahaan menetapkan harga yang sesuai dengan manfaat yang diberikan akan mendorong terciptanya pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.

Harga produk teh yang dimiliki PTPN IV mulai dari harga Rp.5.500 – Rp.15.000, sedangkan kompetitor memiliki harga yang lebih murah dari teh milik perusahaan yaitu mulai dari Rp.4.000 sehingga konsumen lebih tertarik terhadap produk teh yang lebih murah. Permasalahan lainnya adalah produk teh yang sejenis memiliki banyak varian rasa jika dibandingkan dengan perusahaan, dan karena produk teh ritel ini baru ada dipasaran pada bulan mei sehingga belum mampu menyaingi produk sejenis dan konsumen kurang mengenal produk teh milik PTPN IV tersebut. Untuk dapat memenuhi harapan serta kepuasan pelanggan, perusahaan memiliki persyaratan dan ekspektasi atas mutu produk sehingga sesuai dengan SNI dan spesifikasi yang diminta konsumen/*retailer* dalam kontrak. Perusahaan juga senantiasa menjaga ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan kontrak yang disepakati serta menjalin komunikasi yang efektif dengan konsumen dalam menyelesaikan setiap keluhan konsumen. Dalam penetuan harga yang ditetapkan PTPN IV disesuaikan dengan HPP Perusahaan.

Salah satu produk teh pesaing dari PTPN IV adalah teh Sariwangi. Produk teh Sariwangi di jual dengan harga yang lebih murah serta memiliki berbagai varian teh sehingga mampu menyaingi produk teh milik PTPN IV.

Tabel 1. Data Penjualan Produk Teh Pada Tahun 2023 - 2024 di PTPN IV

Bulan	2023		2024	
	Jumlah (PCS)	Total (Rp)	Jumlah (PCS)	Total (Rp)
Januari	-	-	-	-
Februari	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-
April	-	-	-	-
Mei	144	2.160.000	-	-
Juni	785	7.965.700	-	-
Juli	439	3.541.300	-	-
Agustus	948	9.865.100	-	-
September	667	7.844.500	-	-
Oktober	1.092	13.878.750	-	-
November	1.098	12.349.500	-	-
Desember	2.145	25.594.400	-	-
Januari	-	-	623	4.785.600
Februari	-	-	453	3.836.000
Maret	-	-	359	4.661.300
April			490	4.715.000
Mei			1.188	14.053.200
Juni			392	3.389.300
Total	7.318	83.199.250	3.505	35.440.400

(Buku Laporan Penjualan PTPN IV, 2023/2024)

Pada Tabel 1, memperlihatkan bahwa penjualan produk teh selama 8 bulan terakhir di tahun 2023 (bulan mei – desember) mengalami fluktuasi dimana penjualan paling banyak diperoleh pada bulan desember tahun 2023 dengan jumlah 2.145/Pcs dengan total pendapatan sebesar Rp.25.594.400. Data penjualan

terendah diperoleh pada bulan mei tahun 2023 dengan jumlah 144/Pcs dengan total pendapatan sebesar Rp.2.160.000. Sedangkan pada tahun 2024 penjualan produk teh mengalami penurunan selama 6 bulan terakhir (bulan januari – juni) dimana penjualan terbanyak di peroleh pada bulan juni dengan jumlah 1.188/Pcs dengan total pendapatan sebesar Rp.14.053.200 dan penjualan terendah diperoleh pada bulan maret diperoleh dengan jumlah 359/Pcs dengan jumlah pendapatan sebesar Rp.4.661.300.

Pada tahun 2023 penjualan produk teh ritel PTPN IV dimulai pada bulan mei sampai desember mengalami fluktuasi atau naik turunnya penjualan produk sehingga menimbulkan volume penjualan produk tidak stabil. Jumlah total produk yang terjual sebanyak 7.318/pcs dengan total pendapatan penjualan Rp.83.199.250. PTPN IV Unit Usaha Teh mengelola daun teh basah menjadi bubuk teh dan dipasarkan untuk memenuhi kebutuhan pasar lokal, maupun ekspor. Pada bulan mei 2023 PTPN IV ini meresmikan produk teh ritel dengan merek *Butong tea & Tobasari tea*. Sehingga saat ini produk teh ritel tersebut sudah berjalan sekitar 1 tahun. Pada tahun 2024 penjualan produk teh ritel PTPN IV dimulai pada bulan januari sampai juni mengalami fluktuasi atau naik turunnya penjualan produk sehingga mengakibatkan volume penjualan produk tidak stabil. Jumlah produk yang terjual sebanyak 3.505/Pcs dengan total pendapatan penjualan Rp.35.440.400.

Keberlanjutan produksi teh di PTPN IV ini bergantung pada para pelanggan produk teh. Penelitian ini relevan mengingat bahwa pemahaman pelanggan tentang kualitas produk tidak hanya mencakup aspek fisik dari produk itu sendiri, tetapi juga melibatkan aspek – aspek seperti daya tahan, desain kemasan, bahan baku, aroma, informasi produk, rasa, kualitas kemasan dalam produk teh. Selain itu pernah terjadi pengembalian produk dikarenakan kemasan produk mengalami kerusakan, sehingga akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu PTPN IV perlu mempertimbangkan kualitas produk dan harga untuk bisa tetap mengirim dan menjual produk teh sesuai standar dan mampu bersaing terhadap pesaingnya. Maka penelitian penting untuk dilakukan terkait dengan Pengaruh Kualitas Produk Dan harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di PTPN IV Unit Usaha Teh Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di temukan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan teh di PTPN IV?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut maka secara langsung keseluruhan penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan teh di PTPN IV Unit Usaha Teh Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun Sumatera Utara.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan teh di PTPN IV Unit Usaha Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun Sumatera Utara.
2. Bagi perusahaan dapat dijadikan bahan dalam memperhatikan kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan teh di PTPN IV.
3. Bagi penulis dapat menambah wawasan, serta ilmu pengetahuan tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan di PTPN IV.