

---

**ANALISIS KUALITAS PRODUK ARANG BRIKET PADA KEBUTUHAN PASAR EKSPOR DI TIMUR TENGAH DAN EROPA PADA PT. NUDIRA SUMBER DAYA INDONESIA**

**Oleh :**

**Rubby Rahman Tsani,**

Logistik Kelautan, Universitas Pendidikan Indonesia

Email : rubbyrahmant@upi.edu

**Fikri Muhammad Mauluddin,**

Logistik Kelautan, Universitas Pendidikan Indonesia

Email : fikrimuhammadm12@upi.edu

**Ricko Christian Hotlan Tinambunan,**

Logistik Kelautan, Universitas Pendidikan Indonesia

Email : rickotinambunan@upi.edu

**Syifa Fajar Maulani,**

Logistik Kelautan, Universitas Pendidikan Indonesia

syifa.fajar@upi.edu

---

**Article Info**

*Article History :*

*Received 16 Nov - 2022*

*Accepted 25 Nov - 2022*

*Available Online*

*30 Nov – 2022*

---

**Abstract**

*This research is entitled “Analysis of the Quality of Briquette Charcoal Products on the Needs of Export Markets in the Middle East and Europe of PT. Nudira Sumber Daya Indonesia). Coconut briquette charcoal is one of Indonesia's leading products that is widely popular in various world markets, limiting research to only the Middle East and European markets. This study was made for prospective exporters with the aim of analyzing the quality of coconut briquette charcoal products in the European and Middle Eastern markets. This study also aims to provide solutions, information to prospective exporters of coconut briquette charcoal to better know what kind of market needs are suitable to penetrate the market in each existing segment. This study uses primary and secondary data with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. The data analysis method used is descriptive qualitative. The author found several differences in product attributes based on the taste of coconut briquette charcoal in the two markets. The author also suggests that further research into broader markets other than the Middle East and European markets.*

---

*Keyword :*

*Product Quality, Export,*

*Charcoal Briquette, Middle*

*East, Europe*

---

## **1. PENDAHULUAN**

Tempurung kelapa seringkali dibuang dan dianggap limbah, namun kini semakin banyak dimanfaatkan sebagai bahan baku pembuatan arang briket yang bernilai ekonomi setelah dilakukan pengolahan. Pengembangan produk kelapa ini memberikan nilai tambah langsung bagi para petani dan memperluas akses menembus pasar ekspor negara-negara asia, eropa, amerika, dan timur tengah. Arang tempurung kelapa (*choconut charcoal*) menjadi

komoditas ekspor dari Indonesia yang diminati pasar internasional.

Briket arang tempurung kelapa menjadi bahan bakar alternatif yang umum digunakan untuk memanggang pada aktivitas *barbeque (BBQ)* di Kawasan eropa dan penunjang *sisia (hookah)* di timur tengah. Karakter panas yang dihasilkan dari briket arang tempurung kelapa (*choconut charcoal*) lebih tinggi dibanding briket batu bara dan tidak menimbulkan asap sehingga lebih ramah lingkungan. Bentuk dari briket arang kelapa ini juga cukup beragam, seperti berbentuk kubus, *hexagonal*, silinder

dan bulat (Salim,2016). Karakteristik produk ini menimbulkan minat dan permintaan produksi briket arang tempurung kelapa dari melalui pasar ekspor.

Indonesia sendiri merupakan negara penghasil briket arang kelapa dengan kualitas terbaik. Potensi kondisi geografis yang dimiliki Indonesia turut mendukung ketersediaan bahan baku yang berasal dari buah pohon kelapa.

Wilayah penghasil kelapa terbesar seperti Jawa, Sumatera, dan Sulawesi yang memberikan kontribusi cukup besar terhadap pengolahan tempurung kelapa menjadi briket arang kelapa. Letak Indonesia sendiri yang merupakan daerah tropis dan memiliki kualitas tanah yang subur sehingga kelapa yang berasal dari Indonesia memiliki kalori yang tinggi yaitu, sekitar 6.700-7.100 kcal/kg. Oleh sebab itu, arang briket Indonesia sangat digemari diberbagai pasar Internasional.

Tabel 1. Kinerja Ekspor Arang Briket Indonesia

No.	Tahun	Jumlah Pendapatan (Ribu USD)
1.	2020	227,007
2.	2019	280,104
3.	2018	297,789
4.	2017	240,461
5.	2016	190,574
6.	2015	185,283

Sumber : Dirjen Pengembangan Ekspor Nasional, 2020

Tabel 1 menunjukkan data kinerja ekspor produk arang briket di Indonesia berdasarkan pendapatan ribu USD pertahunnya. Terhitung dari tahun 2015 sampai tahun 2018 terus terjadi kenaikan jumlah pendapatan ribu USD pertahunnya. Puncak pendapatan ribu USD terbesar berjumlah 297,789 USD yaitu pada tahun 2018. Kenaikan jumlah pendapatan ribu USD tertinggi yaitu terjadi pada rentan tahun 2017 sampai tahun 2018 sementara penurunan jumlah pendapatan yang paling signifikan terjadi pada rentan tahun 2019 sampai tahun 2020. Pandemi Covid-19 yang melanda dunia pada tahun 2020 menjadi salah satu sebab terjadinya penurunan ekspor karena adanya pembatasan sosial yang diberlakukan beberapa negara (*lockdown*).

Terjadi perubahan perilaku konsumen akibat pembatasan sosial yang terjadi, termasuk ketatnya pergerakan rantai pasok barang dari satu negara ke negara tujuan lainnya demi memutus mata rantai penyebaran virus. Faktor

pandemi turut serta berkontribusi pada penurunan kinerja ekspor arang briket Indonesia. Memasuki masa *new normal* komoditas arang briket tempurung kelapa berhasil di ekspor sebanyak 18 kontainer atau senilai Rp. 27 miliar diberangkatkan setelah melalui rangkaian pemeriksaan perysaratan negara tujuan (Warta ekspor, 2020).

Tabel 2. Persaingan Negara Lain di Industri Arang Briket

No.	Negara	Jumlah Pendapatan USD
1.	Indonesia	280,304
2.	China	166,869
3.	Poland	83,757
4.	Vietnam	67,481
5.	Ukraine	66,267

Sumber : Dirjen Pengembangan Ekspor Nasional, 2020

Industri arang briket tempurung kelapa dari Indonesia terlepas dari persaingan pasar arang briket dengan negara lain. Baik antar sesama negara Asia maupun Eropa. Meskipun begitu Indonesia masih menjadi pemimpin pasar arang briket kelapa dengan jumlah pendapatan terbesar.

Berdasarkan data pada tabel 2 rata-rata persaingan negara di industri arang briket merupakan negara Asia. Negara yang paling unggul dalam persaingan industri arang briket adalah Indonesia yaitu dengan pendapatan jumlah USD sebesar 280,304 USD. Sementara untuk negara yang masih kurang unggul dalam persaingan di industri arang briket adalah Ukraine yaitu dengan pendapatan dari arang briket tersebut sebesar 66,267 USD. Perbedaan paling signifikan pada persaingan dua negara yang berurutan di industri arang briket ini adalah antara China dengan Indonesia sedangkan perbedaan paling sedikit pada persaingan dua negara yang berurutan di industri arang briket adalah antara Vietnam dengan Ukraine.

Target pasar dari negara-negara pengekspor arang briket kelapa tersebut, termasuk Indonesia terangkum dalam 10 negara importir terbesar produk arang briket. Negara tersebut didominasi oleh negara-negara Eropa salah satu faktornya karena budaya mereka yang sering menggunakan arang briket kelapa untuk bahan bakar *BBQ*. Disusul dengan

beberapa negara dari Asia Timur dan Timur Tengah.

Tabel 3. Negara Importir Terbesar Produk Arang Briket

No.	Negara Importir	Jumlah USD
1.	Japan	128,715
2.	Germany	117,357
3.	Republic of Korea	113,697
4.	China	98,873
5.	Saudi Arabia	83,702
6.	United States of America	71,482
7.	France	60,778
8.	United Kingdom	53,607
9.	Poland	47,426
10.	Netherlands	43,218

Sumber : Dirjen Pengembangan Ekspor Nasional, 2020

Tabel 3 Menunjukkan data 10 negara importir terbesar produk arang briket pada tahun 2019. Rata-rata negara importir produk arang briket terbesar dikuasai oleh negara di wilayah Eropa sebanyak 5 negara. Namun posisi teratas negara importir produk arang briket berdasarkan jumlah pendapatan terbesar dipegang oleh Japan, yaitu 128,715 USD. Sementara posisi paling akhir pada 10 negara importir terbesar produk arang briket adalah Netherlands dengan pendapatan, yaitu 43,218 USD. Satu-satunya negara importir terbesar produk arang briket di wilayah Timur Tengah adalah Saudi Arabia begitu juga dengan satu-satunya negara importir terbesar produk arang briket di wilayah Amerika yaitu United States of America. Negara di wilayah Asia sendiri mendapatkan tempat sebanyak 3 negara dalam 10 negara importir terbesar produk arang briket pada tahun 2019.

Penulis membatasi negara yang di analisis dalam penelitian ini pada negara di Kawasan Eropa dan Timur Tengah, karena berdasarkan studi kasus yang dilakukan pada PT. Nudira Sumber Daya Indonesia sebagai salah satu perusahaan yang memproduksi arang briket tempurung kelapa ke pasar ekspor, dua Kawasan negara tersebut memiliki selera yang berbeda dalam mempersepsikan kualitas produk arang briket yang digunakan.

Produk didefinisikan sebagai apapun yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan (Kotler & Armstrong, 2017)

Produk menjadi hal utama dalam kegiatan pemasaran, sebagai objek yang dipertukarkan oleh dua pihak dimana nilai-nilai yang dibutuhkan tersebut tidak terbatas pada barang dan jasa tetapi juga dapat mencakup sumber-sumber lain seperti waktu, energi dan perasaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tersirat atau tersurat (Kotler & Keller, 2016).

Penentuan pemilihan produk oleh konsumen menitikberatkan kepada manfaat dan keunggulan yang diberikan. Kualitas produk merupakan salah satu kunci persaingan diantara pelaku usaha yang ditawarkan kepada konsumen dan pada akhirnya memberikan kepuasan. Kualitas produk merupakan keahlian sesuatu produk guna melakukan peranannya meliputi, daya ketahanan, keandalan, ketepatan, kemudahan proses serta revisi, dan atribut bernilai lainnya (Habibah, 2016).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam melakukan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan yang dicari oleh penggunaannya.

Perbedaan yang paling sering disinggung mengenai kualitas produk arang briket dua pasar tersebut adalah kadar abu atau sering disebut *ash content*. Berdasarkan kriteria tersebut, pasar Eropa hanya menginginkan arang briket kelapa dengan kadar abu 2% sedangkan pasar Timur Tengah pasar Timur Tengah mentoleransinya dengan kadar abu sampai 3%.

Perbedaan yang paling sering disinggung mengenai karakteristik arang briket dua pasar tersebut adalah kadar abu atau sering disebut *ash content*. Berdasarkan kriteria tersebut, pasar Eropa hanya menginginkan arang briket kelapa dengan kadar abu 2% sedangkan pasar Timur Tengah pasar Timur Tengah mentoleransinya dengan kadar abu sampai 3%.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas produk arang briket kelapa pada pasar Eropa dan Timur Tengah. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberi solusi, informasi kepada calon eksportir arang briket tempurung kelapa untuk lebih mengetahui kebutuhan pasar seperti apa yang cocok untuk melakukan penetrasi pasar pada setiap segmen yang ada.

## 2. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

### Kualitas Produk

Produk merupakan objek utama dalam kegiatan pemasaran, karena produk adalah hasil dari sebuah kegiatan bisnis yang ditawarkan kepada pasar untuk dirasakan manfaatnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Maramis (2018) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini tersebut termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Menurut Kotler dan Armstrong (2017) produk didefinisikan sebagai apa pun yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk adalah keseluruhan ciri, karakteristik dan spesifikasi yang dimiliki suatu barang atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan dimensi-dimensinya. Apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan produk yang dijual perusahaan tersebut dengan produk pesaing dan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), ada beberapa dimensi kualitas produk yang harus diperhatikan oleh setiap produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan pelanggan, antara lain :

1. *Form* (Bentuk), mengacu pada ukuran, bentuk, atau struktur fisik suatu produk.
2. *Features* (fitur), adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk
3. *Performance Quality* (Kualitas Kinerja) tingkat di mana karakteristik utama produk beroperasi
4. *Conformance Quality* (Kesesuaian Kualitas) Pembeli mengharapkan kesesuaian kualitas yang tinggi, sejauh

mana semua unit yang diproduksi identik dan memenuhi spesifikasi yang dijanjikan.

5. *Durability* (Daya Tahan) adalah ukuran umur operasi produk yang diharapkan di bawah kondisi alami atau kerusakan,.
6. *Reliability* (reliabilitas), adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu.
7. *Repairability* (Kemudahan Perbaikan) mengukur kemudahan dalam memperbaiki produk ketika produk gagal berfungsi.
8. *Style* (Gaya) menggambarkan tampilan dan nuansa produk kepada pembeli dan menciptakan ciri khas yang sulit untuk ditiru, walaupun style yang kuat tidak selalu berarti kinerja tinggi
9. *Customization* (Kustomisasi) mengacu pada proses menawarkan produk atau jasa secara tetap, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan mencari tahu persis apa yang diharapkan seseorang dan mewujudkannya.

kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, Dengan demikian kualitas produk yang baik secara langsung dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Tirtayasa, et. al (2021).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa atribut merupakan unsur-unsur produk yang dianggap penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Serta syarat agar suatu nilai dari produk memungkinkan untuk bisa memuaskan pelanggan sesuai harapan, adapun dimensi kualitas produk meliputi kinerja, estetika, keistimewaan, kehandalan, dan juga kesesuaian.

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya

tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Metode kualitatif adalah merupakan serangkaian kegiatan menganalisis data dari objek penelitian yang bersifat bukan angka, membandingkan teori-teori tertentu untuk memperoleh kesimpulan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Kualitas Produk Arang Briket Tempurung Kelapa di PT.Nudira Indonesia

PT. Nudira Sumber Daya Indonesia adalah perusahaan yang menyediakan produk-produk pertanian berkualitas di Indonesia. Terletak di kota Bogor yang sedang berkembang di Indonesia.

Perusahaan ini didirikan untuk mempromosikan dan mengangkat baik bahan baku atau komoditas Indonesia maupun produk industri yang dibeli langsung dari petani dan produsen. Dengan hal tersebut PT. Nudira dapat mempersingkat proses rantai pasokan, sehingga perusahaan ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi keduanya yaitu bagi mitra lokal dan pembeli luar negeri dengan memberi insentif bagi petani berupa harga yang sesuai dan wajar.

Produk unggulan yang diminati oleh pasar Internasional dari PT. Nudira Sumber Daya Indonesia, salah satunya yaitu arang briket tempurung kelapa.

Briket arang tempurung kelapa yang diproduksi di PT. Nudira Sumber Daya Indonesia menggunakan batok kelapa berkualitas dan matang yang diambil dari berbagai daerah di Indonesia (Sulawesi, Sumatera dan Pulau Jawa).

Arang tempurung kelapa merupakan produk penting yang diperoleh dari kelapa. Ini digunakan dalam berbagai aplikasi, arang tempurung digunakan secara luas sebagai bahan bakar domestik dan industri dan juga dapat digunakan untuk *barbeque* dan bahan pemanas. Orientasi pasar PT. Nudira Sumber Daya Indonesia dalam memenuhi kebutuhan pasar global, disesuaikan berdasarkan keunggulan sumber daya yang dimiliki dan juga disesuaikan berdasarkan kebutuhan akan manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Menarik bahwa mayoritas konsumen arang briket dari Timur Tengah dan Eropa memiliki persepsi yang berbeda terkait kualitas arang briket.

Pembahasan kualitas produk ini memberikan gambaran bahwa terdapat elemen pada kualitas produk yang harus diperhatikan oleh setiap produsen untuk menghasilkan kepuasan.

##### 1. Form (Bentuk)

Terdapat dua metode dalam pembuatan briket arang kelapa menurut Estela (2002) yaitu, kompaksi rendah dengan menggunakan bahan pengikat *clay*, bentonit, serta *yucca starch* dan kompaksi tinggi tanpa bahan pengikat. Metode tersebut akan berpengaruh terhadap bentuk dari produk arang briket kelapa yang dihasilkan. Berhubungan dengan bentuk-bentuk produk arang briket kelapa yang beragam ketika dihubungkan terhadap penetrasi target pasar produk arang briket kelapa pada segmentasi pasar Eropa dan Timur Tengah, tidak terdapat perbedaan selera yang signifikan dalam pemesanannya terkecuali jika membicarakan tentang perbedaan penggunaan. Seperti penggunaan arang briket kelapa berukuran kecil untuk penggunaan buhur atau wangi-wangian khas daerah Timur Tengah. Berbeda dengan pasar Eropa yang sering menggunakan produk arang briket kelapa yang berukuran lebih besar dan memiliki bentuk yang tebal untuk kebutuhan bahan bakar memanggang *BBQ* sehingga proses pembakaran *BBQ* lebih awet.

Hal tersebut sejalan dengan hipotesis penulis yang beranggapan bahwa penggunaan arang briket kelapa dengan bentuk kubus memiliki ketebalan dan ukuran yang cocok untuk bahan bakar memanggang *BBQ* yang sering dilakukan oleh masyarakat di Eropa. Hal ini juga dikuatkan dengan pendapat bahwa *Bentuk briket yang paling banyak di produksi adalah briket berbentuk kubus* (Salim, 2016).

Berbeda dengan masyarakat di Eropa, Timur Tengah lebih cenderung terhadap perilaku eksportir. Hal ini sejalan dengan Karakteristik penduduk Timur Tengah, antara lain; Orang Timur Tengah cenderung melakukan bisnis berdasarkan perilaku yang baik karena mereka menganggap bisnis itu pribadi, hubungan pribadi yang kuat dan kepercayaan dengan rekan kerja didorong. (Volmer, 2015).

Gambar 1. Bentuk-bentuk arang briket dan kemasan



Sumber: PT. Nudira Sumber Daya Indonesia

## 2. Features (Fitur)

Arang briket kelapa memiliki fungsi sebagai bahan bakar yang biasanya digunakan sebagai energi alternatif yang ramah lingkungan karena bahan baku dari produk ini menerapkan prinsip Ekonomi Hijau. Menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok yang telah terencana dan tersusun sebelumnya (Tomuka, 2013) yang mana salah satu indicator dalam penerapan *green economy* adalah investasi tinggi untuk membersihkan lingkungan jika dibandingkan dengan arang briket kayu yang kurang ramah terhadap alam karena dalam proses pembuatannya sendiri terbuat dari pohon yang ditebang dan digunakan batang kayunya. Kerusakan lingkungan hidup yang terjadi hingga saat ini membuat kalangan kian

No.	Spesifikasi	Standar SNI(%)
1.	Kadar Air	≤ 8
2.	Kadar Abu	≤ 8
3.	Kadar Karbon	≥ 77
4.	Nilai Kalor	≥ 5000 5
5.	Kadar Zat Menguap	≤ 15

gencar meningkatkan implementasi pembangunan yang gencar meningkatkan implementasi pembangunan yang sosialisasi dan *green economy* memperhatikan keseimbangan alam.

PT Nudira Sumber Daya Indonesia sendiri menjawab hal tersebut dengan terspesifikasinya produk arang briket kelapa yang pembuatannya 100% produk natural atau “No Tree Were Cut For This Charcoal“. Sedangkan untuk keunikan atau keistimewaan produk arang briket kelapa dalam penjualannya terhadap pasar Internasional, PT Nudira Sumber Daya Indonesia menyediakan layanan berupa *free design packaging* atau layanan jasa dalam mendesain kemasan secara gratis kepada importir terutama pasar Eropa dan pasar Timur Tengah yang menjadi salah satu negara prioritas ekspor tempurung kelapa Indonesia. Pernyataan tersebut didukung dengan data bahwa impor produk arang kelapa dan turunannya terus meningkat setiap tahunnya di Arab Saudi. Tahun 2018, total ekspor arang kelapa dari Indonesia ke Arab Saudi mencapai nilai \$ 36.554.000. Sedangkan total impor negara ini untuk produk yang sama dari seluruh dunia bernilai \$ 64.993.000. sebagai *core target* penjualan mereka.

## 3. (Performance Quality) Kualitas Kinerja

Kualitas dari arang briket kelapa tergantung kepada formulasi. Tahap awal berupa kualitas bahan baku. penyortiran kualitas bahan baku juga harus sangat teliti dan juga untuk para *supplier* ataupun produsen yang memproduksi bahan baku harus benar-benar melakukan *maintance* terhadap kualitas produk arang briket kelapa. Hal tersebut sudah bisa menentukan hasil akhirnya seperti apa yang diinginkan hanya dengan melihat bahan baku. Jadi, untuk mempertahankan eksistensinya yang diutamakan adalah kualitasnya. Menurut (Zulyanti 2016), Bahan mentah adalah bahan utama dalam produk jadi, tetapi dapat digunakan secara langsung atau pada label produk jadi.

Indonesia memiliki SNI (Standar Nasional Indonesia) mengenai spesifikasi arang briket kelapa yang siap untuk diekspor atau dipasarkan/diperjualbelikan yaitu, sebagai berikut :

Tabel 4. Spesifikasi Arang Briket Kelapa Berdasarkan SNI

Sumber : Standar SNI No. 1/6235/2000

Strategi untuk memaksimalkan segmentasi pasar yang dimiliki oleh PT Nudira Sumber Daya Indonesia, standar kualitas untuk produk arang briket kelapa yang tentunya memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI) ataupun melebihi standar yang ditujukan untuk memuaskan konsumen dari berbagai negara tujuan yang menjadi buyer PT Nudira Sumber Daya Indonesia. Berikut ini adalah spesifikasi produk arang briket dari PT Nudira Sumber Daya Indonesia :

Tabel 5. Hasil Uji *Certificate of Analysis* Produk Arang Briket PT. Nudira Sumber Daya Indonesia

No.	Spesifikasi	Standar PT Nudira Sumber Daya Indonesia (%)
1.	Kadar Air	<5%
2.	Kadar Abu	1.7-2 %
3.	Kadar Karbon	>80
4.	Nilai Kalor	7000 – 7500
5.	Bahan Mentah	100% Arang Kelapa
6.	Waktu Pembakaran	2-2,5 jam

Sumber : PT. Nudira Sumber Daya Indonesia

Indikator pada spesifikasi arang briket kelapa milik PT Nudira Sumber Daya Indonesia salah satunya yaitu, kadar air yang kecil menjadikan produk semakin baik, hal itu sejalan dengan pendapat (Maryono, dkk., 2013) Kadar zat menguap juga dipengaruhi pada proses pengeringan. Semakin lama waktu pengeringan briket, mengakibatkan turunnya kadar air sehingga kadar zat menguap juga menurun. Menurunnya kadar zat menguap dikarenakan menurunnya kadar air.

### 3. *Conformance Quality* (Kesesuaian Produk)

Menurut (Kotler & Amstrong, 2001) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Kebutuhan akan arang briket kelapa di pasar Timur Tengah dan Eropa sangat tinggi. Produk arang briket yang diproduksi oleh PT. Nudira Sumber Daya Indonesia sendiri berdasarkan pembahasan sebelumnya sudah memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI) yang tentunya produk arang briket kelapa tersebut sudah siap atau layak untuk

dipasarkan. Spesifikasi pemasarannya sendiri disesuaikan dengan kemauan buyer. Kualitas merupakan faktor penting yang menentukan kinerja perusahaan (Philips et al., 1983). Buyer di pasar Timur Tengah sebagian besar menginginkan spesifikasi kualitas arang briket kelapa yang memiliki abu berwarna putih saat pembakaran dan memiliki bara yang merah menyala serta mentoleransi kadar abu atau *ash content* sebesar 3% sebaliknya, buyer di pasar Eropa sebagian besar sangat menginginkan kualitas arang briket yang natural dengan kadar abu atau *ash content* sebesar maksimal 2% serta tidak terlalu memperhatikan warna abu yang dihasilkan dari pembakaran briket kelapa tersebut.

### 4. *Durability* (Daya Tahanan Produk)

Arang briket kelapa mempunyai parameter berupa kadar air yang terkandung didalamnya. Kadar air tersebut sangat penting terhadap daya tahan dari arang briket itu sendiri dan juga sangat berpengaruh terhadap kualitasnya. Semakin kecil kadar air yang terkandung didalamnya maka semakin kuat pula ketahanan dari produk arang briket kelapa tersebut. Hal itu dibuktikan dengan adanya spesifikasi Standar Nasional Indonesia (SNI) mengenai arang briket kelapa dengan kualitas yang baik, yaitu kadar air yang terkandung harus sama dengan lebih kecil dari 8%.

Bahkan PT Nudira Sumber Daya Indonesia memiliki spesifikasi kadar air yang lebih baik lagi yaitu, lebih kecil 5% dari Standar Nasional Indonesia (SNI) yang menandakan kualitas arang briket kelapa produksi PT Nudira Sumber Daya Indonesia sangat baik. sejalan dengan kandungan air yang terdapat didalam arang briket tersebut, perekat yang berfungsi untuk merekatkan arang serbuk kelapa untuk nanti diolah menjadi produk arang briket kelapa berbanding lurus dengan kandungan air arang briket kelapa. Semakin tinggi penggunaan perekat semakin tinggi pula kadar air yang terkandung didalamnya. Namun, hal tersebut justru menjadikan kualitas produk menjadi menurun.

Penelitian mengenai bahan perekat yang dilakukan Gandhi (2009) menyatakan bahwa “*penambahan perekat juga menyebabkan nilai kalor briket arang tongkol jagung semakin berkurang karena bahan perekat mempunyai sifat termoplastik serta sulit terbakar dan membawa banyak air sehingga panas yang dihasilkan terlebih dahulu digunakan*

*menguapkan air dalam briket.*” Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kadar air yang banyak terkandung dalam arang briket akan menurunkan kualitas produk, sehingga arang briket yang diproduksi oleh PT. Nudira Sumber Daya Indonesia memiliki kualitas baik dan sesuai dengan standar nasional maupun sesuai dengan karakteristik produk arang kualitas ekspor.

#### **5. Reliability (Keandalan Produk)**

Buyer akan selalu menginginkan pembelian yang menguntungkan bagi mereka. kualitas produk yang dapat diterima adalah elemen utama yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen (Bruce, dkk, 1988) oleh karena itu kualitas atau produk sangat dipertimbangkan oleh para calon buyer dalam memilih produk yang akan mereka beli.

Jaminan suatu produk yang akan mereka pasarkan kepada calon buyer, PT Nudira Sumber Daya Indonesia sendiri memiliki strategi yaitu, *canvassing* melalui *direct mail*, pameran komoditas Internasional. Setelah mendapatkan respon dan antusias para calon buyer tertarik maka PT Nudira Sumber Daya Indonesia akan mengirimkan sampel produk arang briket tempurung kelapa.

Sampel produk merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh PT Nudira Sumber Daya Indonesia untuk meyakinkan para calon buyer terhadap produk arang briket kelapa milik PT Nudira Sumber Daya Indonesia. Biasanya pembeli akan membutuhkan sampel atau tester untuk mengetahui terlebih dahulu kualitas produk yang akan mereka beli apakah sudah sesuai dengan standar kualitas dan keandalan produk yang mereka inginkan atau tidak.

Pengiriman sampel atau tester produk arang briket kelapa milik PT Nudira Sumber Daya Indonesia akan dikirimkan melalui jasa pengiriman paket seperti, DHL, UVS ataupun IMS. Jika dihubungkan dengan pasar Eropa maupun Timur Tengah, tester tersebut akan disesuaikan dengan selera para calon buyer yang ada di kedua pasar tersebut. Dengan demikian, setiap perusahaan harus mampu memahami kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya (Tjiptono, 2008 )

#### **6. Repairability (Kemudahan Perbaikan)**

Produk arang briket kelapa yang telah dipasarkan ke para buyer atau konsumen sangat kecil berkemungkinan untuk gagal dalam fungsinya. Kegagalan fungsi tersebut dapat diartikan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyalakan arang briket kelapa lebih lama dari biasanya. Sangat kecil kemungkinan untuk dapat memperbaiki produk arang briket kelapa, maka yang dapat dilakukan adalah meminimalisir kadar air yang terkandung didalam produk arang briket kelapa.

Kadar air yang terkandung setelah proses karbonasi atau pembakaran, merupakan komponen penting terhadap keberhasilan fungsi dari pembakaran arang briket kelapa itu sendiri. Hal ini sesuai dengan penelitian Siahaan (2011) yang menyatakan “semakin lama proses karbonisasi maka semakin kecil kadar airnya”. Semakin sedikit kadar air yang terkandung dalam arang briket kelapa, maka semakin cepat pula waktu yang dibutuhkan untuk arang briket kelapa tersebut untuk menyala, sehingga dapat dikatakan bahwa nantinya fungsi dari produk tersebut tidak akan gagal.

Sekalipun produk itu gagal hal tersebut merupakan kesalahan dari pengguna dikarenakan produk yang sudah dipasarkan sudah pasti aman sampai ke tujuan dikarenakan adanya asuransi berupa *incoterm* FOB ( *Free On Board*), hal itu juga yang diterapkan oleh PT Nudira Indonesia kepada para buyer atau konsumennya.

#### **7. Style (Corak)**

Selain kualitas dari arang briket desain kemasan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap minat calon buyer. Ketika mendesain sebuah kemasan, tidak ada desain kemasan yang begitu benar atau salah tetapi pertimbangannya adalah layak atau tidaknya (Denison, 1999).

PT Nudira Sumber Daya Indonesia sendiri dalam mendesain kemasan buyer memiliki beberapa pertimbangan yaitu sebagai berikut

1. Pasar timur tengah dominan menyukai kemasan yang memiliki warna merah, kuning, hijau sedangkan pasar Eropa tidak terlalu memtingkan desain kemasan

2. Pasar timur tengah lebih dominan menyukai berupa api dan arang briket pada tampilan kemasan. Sedangkan pasar eropa di dominasi oleh desain kemasan yang beragam hasil wawancara penulis dengan manager export PT Nudira Sumber Daya Indonesia

PT Nudira Sumber Daya Indonesia sendiri membuat kemasan atas permintaan pembeli dan di kerjakan oleh Tim bagian ekspor.

#### **8. (*Customization*) Kostumisasi produk**

Suatu perusahaan memiliki produk yang sudah pastinya akan memenuhi segmentasi target pasar mereka. Baik dari fungsi utama dari produk tersebut ataupun elemen tambahan yang menambah kesan atau kepuasan dari konsumen. Namun begitu, konsumenlah yang memiliki keputusan akhir dalam menentukan suatu produk yang akan mereka beli oleh karena itu, perusahaan tersebut akan mengikuti kebutuhan yang disesuaikan dari konsumennya.

Hal tersebut dilakukan untuk mencegah ketidakpuasan konsumen. Menurut Beatty, Kahle dan Homer (1988) dalam Dharmmesta (1999, h.83) ketidakpuasan emosional konsumen dari pengalaman dengan produk dapat menyebabkan konsumen merasa tertarik untuk mencari merek lain diluar merek yang biasanya.

Seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya, PT Nudira Sumber Daya Indonesia menyediakan layanan berupa desain kemasan secara gratis sebagai kustomisasi produk kepada buyer atau konsumen yang belum memiliki desain kemasan sebagai cara untuk mencegah ketidakpuasan konsumen yang dapat berakibat dengan beralihnya konsumen kepada kompetitor sejenis yang lainnya.

Dalam pemesanan produk arang briket kelapanya sendiri, tentunya disesuaikan dengan apa yang mereka pesan seperti, bentuk yang dipesan, ukuran ataupun kualitas dan kuantitasnya.

#### **5. KESIMPULAN**

Briket arang tempurung kelapa merupakan salah satu produk turunan kelapa yang memiliki banyak peminat di berbagai negara. Indonesia adalah salah satu penghasil arang briket kelapa terbaik di dunia. Hal ini dapat dibuktikan dengan

pendapatan Indonesia sendiri di pasar internasional produk arang briket kelapa yaitu sebesar USD 280,304. Berhubungan dengan hal tersebut, penulis menemukan bahwa adanya perbedaan selera pasar dari produk arang briket kelapa. Pembahasan perbedaan selera pasar arang briket kelapa tersebut penulis membatasinya menjadi dua wilayah negara, yaitu Timur Tengah dan Eropa. Perbedaan selera tersebut kami identifikasikan berdasarkan dimensi produk menurut Kotler & Keller (2016:164).

PT Nudira Sumber Daya Indonesia merupakan salah satu perusahaan penghasil arang briket kelapa yang terletak di Bogor. Penulis mengambil studi kasus dari PT. Nudira Sumber Daya Indonesia melalui sesi wawancara serta penambahan data yang bersifat data sekunder. Hasil pembahasan perbedaan selera pasar yang penulis dapatkan berdasarkan dimensi produk Kotler & Keller (2016:164) yaitu :

1. Tidak adanya perbedaan selera khusus mengenai bentuk arang briket kelapa antara pasar Timur Tengah dan Eropa.
2. PT Nudira Sumber Daya Indonesia menyediakan arang briket kelapa dengan spesifikasi produk yang pembuatannya 100% produk natural atau "*No Tree Were Cut For This Charcoal*".
3. PT Nudira Sumber Daya Indonesia memiliki standar kualitas untuk produk arang briket kelapa yang memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI) bahkan melebihinya untuk memuaskan konsumen dari berbagai negara yang menjadi buyer PT Nudira Sumber Daya Indonesia.
4. Buyer di pasar Timur Tengah menginginkan spesifikasi kualitas arang briket kelapa yang memiliki abu berwarna putih saat pembakaran dan memiliki bara yang merah menyala serta mentoleransi kadar abu atau *ash content* sebesar 3% sementara, buyer di pasar Eropa menginginkan kualitas arang briket yang natural dengan kadar abu atau *ash content* sebesar maksimal 2% serta tidak terlalu memperhatikan warna abu yang dihasilkan dari pembakaran briket kelapa tersebut.

5. PT Nudira Sumber Daya Indonesia memiliki spesifikasi kadar air yang lebih baik lagi yaitu, lebih kecil 5% dari Standar Nasional Indonesia (SNI) yang menandakan kualitas dan ketahanan arang briket kelapa produksi PT Nudira Sumber Daya Indonesia sangat baik.
6. Sampel produk yang dikirim merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh PT Nudira Sumber Daya Indonesia untuk meyakinkan para calon buyer terhadap produk arang biket kelapa milik PT Nudira Sumber Daya Indonesia dalam memastikan keandalan produk tersebut.
7. Perbaikan dalam produk arang briket kelapa sangat kecil kemungkinan untuk diperbaiki maka yang dapat dilakukan adalah meminimalisir kadar air yang terkandung dalam produk arang briket. Semakin sedikit kadar air yang terkandung dalam arang briket kelapa, maka semakin cepat pula waktu yang dibutuhkan untuk arang briket kelapa tersebut untuk menyala, sehingga dapat dikatakan bahwa nantinya fungsi dari produk tersebut tidak akan gagal.
8. Pasar Timur Tengah dominan menyukai kemasan yang memiliki warna merah, kuning, hijau sedangkan pasar Eropa tidak terlalu memtingkan desain kemasan dan Pasar Timur Tengah lebih dominan menyukai logo berupa api dan arang briket pada tampilan kemasan. Sedangkan pasar eropa di dominasi oleh desain kemasan yang beragam hasil wawancara penulis dengan manager export PT Nudira Sumber Daya Indonesia.
9. PT Nudira Sumber Daya Indonesia menyediakan layanan berupa desain kemasan secara gratis sebagai kustomisasi produk kepada buyer atau konsumen yang belum memiliki desain kemasan sebagai cara untuk mencegah ketidakpuasan konsumen yang dapat berakibat dengan beralihnya konsumen kepada kompetitor sejenis yang lainnya.

## 6. REFERENSI

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.*Jakarta: PT. Indeks.
- Haryati, T., & Amir, I. (2021, September). Identifikasi Karakteristik Briket Arang Kelapa Yang Diminati Pasar Arab Saudi Dan Prosedur Ekspornya. In *Forbiswira*

*Forum Bisnis Dan Kewirausahaan-Sinta 4* (Vol. 11, No. 1, Pp. 39-57).

- Edward, D., & Richard, C. (1999). *Packaging Prototype. Roto Vision SA.*
- Agus Salim. 2016, *Pengaruh Service Excellent Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pakaran di Pasar Juwana Bawen, UIN Walisongo, Semarang*
- Gandhi, B.A. 2009. *Pengaruh Variasi Jumlah Campuran Perekat Terhadap Karakteristik Briket Arang Tongkol Jagung. Profesional.* 8/1: 1-12
- Assureira, E. (2002). Rice husk—an alternative fuel in Perú. *Carbon*, 34, 38-43.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Irawan, A., Indyastuti, N., & Suliyanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Fitur, Desain, Iklan, Kepuasan Konsumen Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keinginan Bepindah Merek Handpone (Survai Pada Pengguna Handphone Di Kota Purwokerto). *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, 11(2), 83-106.
- Siahaan, S., Hutapea, M., & Hasibuan, R. (2013). Penentuan kondisi optimum suhu dan waktu karbonisasi pada pembuatan arang dari sekam padi. *Jurnal Teknik Kimia USU*, 2(1), 26-30.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran.* Edisi ketiga, Andi. Yogyakarta.
- Money, Richard Bruce. A Social Network Analysis of the Influence of National Culture on Word of Mouth Referral Behavior in the Purchase of Industrial Services in the United States and Japan. *Dissertation Abstracts International. A The Humanity and Social Sciences.* Volume 56, Number 6, December 1995.

Michigan, University Microfilms International, a Bell and Howell Company.

River,LandscapeandUrban Planning, 138(2015) 144-154.

- Maryono., Sudding., dan Rahmawati. (2013)., Pembuatan dan Analisis Mutu Briket Arang Tempurung Kelapa Ditinjau dari Kadar Kanji. *J Chemica*, 14(1), pp: 74- 83
- Zulyanti, N. R. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Alat Produksi, Harga Bahan Baku, Pemakaian Bahan Baku, Jumlah Tenaga Kerja Terhadap Volume Produksi (Studi Kasus Pada Industri Sarung Tenun Di Desa Parengan Maduran). *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi (Jpensi)*, 1(3), 12-Halaman.
- Tomuka, Shinta (2013) Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung. *Jurnal Politico* [Internet], 1 (3). Diunduh dari: [Accessed 11 Juni 2014].
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67-86.
- Habibah, U. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura. 1(1), 31– 48.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. 17th red. New York.
- Iskandar, N., Nugroho, S., & Feliyana, M. F. (2019). Uji kualitas produk briket arang tempurung kelapa berdasarkan standar mutu SNI. *Majalah Ilmiah MOMENTUM*, 15(2).
- DJPEN, 2020, Warta Ekspor : Arang Briket Indonesia Primadona di Pasar Timur Tengah, Ditjen PEN/MJL/55/VIII/2020,<https://djpen.kemendag.go.id>
- Estela, A. (2002). Rice husk-an Alternative Fuel in Peru. *Boiling Point* No.48.
- Vollmer, et.al.2015, Understanding The Value of Urban Riparian Corridors:Considerations in Planning for Cultural Services Along An Indonesian