

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, kualitas produk menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu usaha. Konsumen saat ini lebih selektif dalam memilih produk, terutama di industri makanan dan minuman. Produk yang memiliki kualitas tinggi akan lebih diminati oleh pasar, sementara produk yang tidak memenuhi standar kualitas dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan berujung pada penurunan penjualan. Oleh karena itu, pengendalian kualitas menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga daya saing suatu usaha.

Industri makanan ringan, khususnya produk olahan berbasis pisang seperti keripik pisang, terus mengalami pertumbuhan seiring dengan meningkatnya permintaan pasar. Keripik pisang banyak digemari karena rasanya yang renyah dan manis, serta menjadi salah satu camilan favorit masyarakat Indonesia. Namun, persaingan dalam industri ini juga semakin ketat, sehingga produsen harus memastikan bahwa produk yang mereka hasilkan memiliki kualitas yang baik agar tetap diminati oleh konsumen.

Dalam proses produksi, berbagai faktor dapat mempengaruhi kualitas akhir keripik pisang, mulai dari pemilihan bahan baku, proses pengolahan, teknik pengemasan, hingga distribusi produk. Jika salah satu tahapan dalam proses tersebut tidak dikelola dengan baik, maka kualitas produk yang dihasilkan bisa menurun. Misalnya, penggunaan pisang yang kurang matang atau minyak goreng yang sudah berkali-kali dipakai dapat mempengaruhi rasa dan tekstur keripik pisang. Oleh karena itu, pengendalian kualitas harus diterapkan secara menyeluruh untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan selalu dalam kondisi terbaik.

Pengendalian kualitas bukan hanya sekadar memastikan produk bebas dari cacat atau kerusakan, tetapi juga mencakup usaha untuk meningkatkan standar produksi agar lebih efisien dan konsisten. Dengan adanya pengendalian kualitas yang baik, sebuah usaha dapat mengurangi

risiko produk gagal, menghemat biaya produksi, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi salah satu kunci utama dalam menjaga keberlanjutan bisnis, terutama bagi pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM) yang bersaing dengan merek-merek besar.

Menurut Tjiptono (2020:45), pengendalian kualitas adalah upaya sistematis dalam mengawasi dan mengoreksi proses produksi guna memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengendalian kualitas bertujuan untuk mengurangi variasi dalam proses produksi sehingga menghasilkan produk yang seragam dan berkualitas. Hal ini dilakukan dengan menerapkan berbagai metode, seperti inspeksi bahan baku, pengujian produk, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat.

Sedangkan menurut Heizer dan Render (2021:67), pengendalian kualitas adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memastikan bahwa suatu produk atau jasa dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Proses ini mencakup pemantauan setiap tahapan produksi, analisis penyebab cacat produk, serta penerapan tindakan korektif untuk meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan. Dengan demikian, pengendalian kualitas tidak hanya bertujuan untuk mengurangi cacat produk, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi proses produksi.

Sementara itu, Goetsch dan Davis (2022:92) menekankan bahwa pengendalian kualitas adalah bagian dari manajemen mutu yang melibatkan perencanaan, pengukuran, analisis, dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses produksi. Dalam dunia bisnis yang terus berkembang, pengendalian kualitas harus dilakukan dengan pendekatan yang fleksibel dan berbasis data agar dapat menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan pasar dan teknologi.

Dengan memahami konsep pengendalian kualitas menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sebuah produk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana produsen mengelola proses produksi mereka. Jika pengendalian kualitas tidak diterapkan dengan baik, maka risiko produk cacat akan meningkat dan dapat berdampak pada kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, setiap usaha yang bergerak di

bidang produksi makanan harus menjadikan pengendalian kualitas sebagai bagian integral dari operasional mereka.

UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian, terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Usaha kecil dan menengah yang bergerak di bidang produksi keripik harus terus meningkatkan kualitas produk mereka agar dapat bersaing dengan produk-produk besar. Dengan adanya dukungan dari pemerintah dan pemanfaatan teknologi, UMKM dapat berkembang lebih pesat dan meningkatkan daya saingnya di pasar.

Dalam era digital seperti sekarang, UMKM juga harus memanfaatkan pemasaran online untuk meningkatkan jangkauan pasar mereka. Dengan memanfaatkan media sosial dan platform e-commerce, UMKM dapat lebih mudah menjangkau konsumen dan mempromosikan produk mereka. Dengan kualitas produk yang baik dan strategi pemasaran yang tepat, UMKM dapat terus bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat.

Penelitian terdahulu oleh Suyono (2020) berjudul " Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk Keripik Salak UMKM Salak Cristal Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman, Yogyakarta". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap produk keripik salak UMKM Salak Cristal berada pada kategori puas. Namun, terdapat beberapa atribut produk yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan konsumen secara optimal. Penelitian ini merekomendasikan strategi pemasaran yang tepat guna meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saing produk di pasar.

Penelitian terdahulu oleh stevilia (2021) berjudul " Analisis Kepuasan Konsumen Keripik Tempe Sagu di UMKM Srikandi, Kabupaten Jember ". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Penelitian ini menemukan bahwa faktor-faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, promosi, dan citra merek secara signifikan mempengaruhi kepuasan

konsumen terhadap keripik tempe sagu di UMKM Srikandi. Nilai indeks kepuasan konsumen berada dalam kategori puas, menunjukkan bahwa konsumen merasa cukup puas dengan produk yang ditawarkan.

UMKM We'a-We'a merupakan salah satu usaha mikro, kecil, dan menengah yang berlokasi di Desa Wea-Wea, Kecamatan Gido, Kabupaten Nias, Sumatera Utara. Desa ini juga menjadi lokasi kantor Dinas Ketenagakerjaan dan Koperasi Kabupaten Nias, yang beralamat di Jl. Pertanian Gido, Kabupaten Nias, Sumatera Utara 22871. Meskipun informasi spesifik mengenai UMKM We'a-We'a terbatas, keberadaan kantor dinas tersebut menunjukkan bahwa daerah ini memiliki peran penting dalam pengembangan sektor koperasi dan UMKM di Kabupaten Nias. Secara umum, pemerintah daerah melalui Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan serta Ketenagakerjaan Kabupaten Nias aktif mengadakan pelatihan dan sosialisasi untuk meningkatkan kapasitas dan pengetahuan para pelaku UMKM, seperti pelatihan strategi pemasaran produk dan kuliner. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan daya saing UMKM di Kabupaten Nias. Berikut adalah SOP Produk We'a-We'a adalah:

Tabel 1.1

Tabel SOP Produk Keripik

No	Tahapan produksi	Standar bahan/Prosedur	Indikator Kualitas	Tindakan Korektif (Jika Tidak Sesuai)
1	Penerimaan Bahan Baku	Pisang kepok matang 80–90%, bersih, tidak busuk dan tidak terlalu matang	Warna kuning segar, tidak ada bercak hitam/kerusakan	Pisang ditolak atau dipisahkan, diganti dengan bahan baku yang sesuai
2	Pengupasan dan Pemotongan	Menggunakan alat stainless, irisan seragam 1-2 mm	Ukuran irisan seragam, tidak terlalu tebal/tipis	Iris ulang bila memungkinkan, atau buang irisan yang tidak sesuai

3	Perendaman	Gunakan air garam atau larutan kapur sirih selama 15–30 menit untuk menjaga	Warna tetap cerah, tidak layu	Ganti larutan jika keruh atau terlalu lama, ubah waktu perendaman
4	Penirisan	Menggunakan saringan higienis, waktu tiris maksimal 10 menit sebelum penggorengan	Tidak ada air menetes, permukaan agak kering	Tambah waktu penirisan atau ganti alat saring
5	Penggorengan	Suhu minyak 160–180°C, gunakan minyak baru (maks. 3x pemakaian)	Warna kuning keemasan, renyah, tidak berminyak	Atur suhu ulang, ganti minyak jika sudah gelap atau berbuih
6	Penirisan Minyak	Menggunakan spinner atau tirisiran logam bersih selama 5–10 menit	Produk kering, tidak banyak minyak yang menetes	Perpanjang waktu tiris, ganti alat tiris
7	Pengecekan Produk	Pengecekan bentuk, warna, tekstur, dan rasa	Tidak gosong, tidak terlalu asin/manis, tidak patah atau hancur	Pisahkan produk cacat, perbaiki proses sebelumnya sesuai SOP
8	Pengemasan	Gunakan kemasan plastik food grade, bersegel rapat, label lengkap	Kemasan rapi, tidak bocor, informasi label jelas	Ulang kemas produk jika bocor/tidak rapi, cetak ulang label jika tidak jelas

9	Penyimpanan Produk Jadi	Simpan di tempat kering, bersih, suhu ruangan (25–30°C), tidak terkena sinar matahari	Tidak ada perubahan warna atau bau dalam 7 hari	Ganti tempat simpan, cek sirkulasi udara dan suhu ruangan
10	Penanganan Produk Cacat	Pisahkan produk rusak (warna gelap, patah, lembek) ke wadah khusus	Tidak dikemas bersama produk jadi	Catat dalam log produk cacat, analisis penyebab dan lakukan evaluasi proses

Sumber: UMKM We'a-We'a Kabupaten Nias, 2025

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, ditemukan beberapa fenomena yang mengindikasikan adanya kendala serius dalam pengendalian kualitas produk keripik pisang pada UMKM We'a-We'a di Kabupaten Nias. Salah satu permasalahan utama adalah ketidakkonsistenan dalam ketebalan irisan pisang, yang menyebabkan perbedaan tingkat kematangan saat digoreng. Irisan yang terlalu tebal cenderung kurang renyah dan terasa keras, sementara yang terlalu tipis mudah gosong dan menjadi terlalu lembek. Warna keripik juga tidak merata, di mana sebagian terlihat terlalu cokelat bahkan hampir hangus, sedangkan lainnya masih pucat. Hal ini menunjukkan bahwa suhu minyak dan waktu penggorengan belum dikontrol secara stabil, sehingga hasil akhir tidak seragam. Dari sisi rasa, terdapat variasi yang mencolok pada tingkat keasinan dan kemanisan, yang menandakan bahwa takaran bumbu belum distandarisi dengan baik. Proses pencampuran bumbu pun belum optimal, sehingga rasa tidak merata di seluruh bagian keripik. Selain itu, kemasan yang digunakan belum cukup kedap udara, menyebabkan keripik lebih cepat melempem dan kehilangan kerenyahannya. Tidak jarang juga ditemukan keluhan konsumen mengenai bau minyak yang menyengat, yang kemungkinan besar berasal dari penggunaan minyak goreng bekas yang tidak disaring atau diganti secara rutin.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul “ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK KERIPIK PISANG PADA UMKM WE’A-WE’A KABUPATEN NIAS.”

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitiannya adalah memfokuskan hanya membahas tentang analisis pengendalian kualitas produk keripik pisang pada UMKM We’a-We’a Kabupaten Nias.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses pengendalian kualitas produk keripik pisang yang diterapkan oleh UMKM We’a-We’a Kabupaten Nias?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh UMKM We’a-We’a dalam menerapkan pengendalian kualitas produk keripik pisang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses pengendalian kualitas produk keripik pisang yang diterapkan oleh UMKM We’a-We’a Kabupaten Nias.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh UMKM We’a-We’a dalam menerapkan pengendalian kualitas produk keripik pisang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya wawasan mengenai pengendalian kualitas dalam industri makanan ringan, khususnya pada produk keripik pisang. Dari sisi akademik, penelitian ini dapat menambah referensi tentang bagaimana strategi pengendalian kualitas diterapkan dalam usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen kualitas dalam bidang ekonomi dan bisnis, yang dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi penelitian lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman langsung bagi peneliti dalam menganalisis dan memahami proses pengendalian kualitas di sektor UMKM. Dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat mengembangkan keterampilan dalam melakukan observasi, wawancara, serta analisis data terkait dengan pengendalian kualitas dalam industri makanan ringan.

b. Bagi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi UMKM We'a-We'a dalam meningkatkan kualitas produk keripik pisang yang mereka hasilkan. Dengan adanya hasil penelitian ini, pelaku usaha dapat mengetahui kelemahan dalam sistem pengendalian kualitas mereka serta menemukan solusi untuk meningkatkan standar kualitas produk, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar

c. Bagi Fakultas Ekonomi

Penelitian ini menambah referensi dalam bidang ekonomi, khususnya dalam mata kuliah manajemen operasional dan pengendalian kualitas. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan oleh mahasiswa lain sebagai bahan kajian dalam memahami konsep manajemen kualitas pada sektor UMKM. Selain itu, penelitian ini dapat mendorong mahasiswa untuk lebih tertarik dalam melakukan riset terkait manajemen bisnis dan strategi peningkatan daya saing UMKM

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian yang lebih mendalam mengenai pengendalian kualitas produk di sektor UMKM. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperluas cakupan objek penelitian atau menggunakan metode yang lebih kompleks untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.