

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat UMKM We'a-We'a

UMKM We'a-We'a didirikan pada tahun 2018 oleh sekelompok ibu rumah tangga di Kabupaten Nias yang ingin memanfaatkan hasil pertanian lokal, khususnya pisang, untuk meningkatkan penghasilan keluarga. Berawal dari dapur rumah yang sederhana, mereka mulai memproduksi keripik pisang secara tradisional dengan resep turun-temurun yang sudah dikenal enak di kalangan masyarakat sekitar.

Nama "We'a-We'a" sendiri diambil dari bahasa daerah Nias yang berarti mencerminkan cita rasa khas produk mereka yang gurih dan renyah. Awalnya, pemasaran hanya dilakukan dari mulut ke mulut dan di pasar tradisional. Namun, karena kualitas dan rasa yang disukai banyak orang, permintaan pun semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Seiring dengan berkembangnya usaha, UMKM We'a-We'a mulai memperbaiki kemasan produknya agar lebih menarik dan higienis. Mereka juga mulai mengikuti pelatihan dari dinas terkait untuk meningkatkan keterampilan produksi, pengemasan, dan strategi pemasaran. Produk keripik pisang We'a-We'a pun mulai dikenal lebih luas, bahkan sudah dipasarkan hingga luar daerah Nias.

Hingga saat ini, UMKM We'a-We'a tetap mempertahankan kualitas produk dengan bahan baku pilihan dan proses pengolahan yang terjaga. Usaha ini bukan hanya memberikan manfaat ekonomi bagi pendirinya, tetapi juga membuka lapangan kerja bagi masyarakat sekitar. Dengan semangat gotong royong dan inovasi, UMKM We'a-We'a terus tumbuh menjadi salah satu usaha kebanggaan lokal di Kabupaten Nias.

4.1.2 Visi Misi UMKM We'a-We'a

Adapun yang menjadi visi dan misi UMKM We'a-We'a adalah :

a. Visi

Menjadi UMKM unggulan yang memproduksi keripik pisang berkualitas tinggi, higienis, dan berdaya saing, serta mampu memberdayakan masyarakat lokal secara berkelanjutan.

b. Misi

1. Menghasilkan produk keripik pisang yang renyah, lezat, dan aman dikonsumsi dengan standar kualitas yang konsisten.
2. Memanfaatkan bahan baku lokal secara optimal untuk mendukung perekonomian petani setempat.
3. Meningkatkan keterampilan dan kesejahteraan anggota UMKM melalui pelatihan dan pemberdayaan.
4. Membangun jaringan pemasaran yang luas baik secara offline maupun online.
5. Menjaga kepercayaan konsumen dengan pelayanan yang jujur, ramah, dan profesional.

4.1.3 Karakteristik Informan Penelitian

Pada uraian ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan data hasil yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian, yaitu: UMKM We'a-We'a, khususnya menjelaskan dan menganalisis pengendalian kualitas produk keripik pisang pada UMKM We'a-We'a Kabupaten Nias. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti sendiri kepada Pelaku Usaha UMKM We'a-We'a Kabupaten Nias, bagian Pemasaran Pasar Ya'ahowu dan Pelanggan. Sebagai narasumber dalam mengadakan observasi secara langsung pada lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian. Peneliti akan menguraikan pembahasan secara teoritis maupun secara langsung pada objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi identitas narasumber adalah: nama, dan jabatan. Dalam

penelitian ini narasumber berjumlah 5 orang yaitu: Owner, bagaian Produksi dan Pembeli. Yang disajikan peneliti pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Nama – Nama Informan Kunci

No	Nama	Jabatan
1	Sri Wahyuni	Owner (Informan Kunci)

Sumber: *Olahan Peneliti, 2025*

Tabel 4.2
Nama – Nama Informan Pendukung

NO	Nama	Jabatan
1	Kristian Laoli	Bagian Produksi (Informan Utama)
2	Putri Ananda Telaumbanua	Karyawan (Informan Pendukung)
3	Restin Zendrato	Pembeli (Informan Pendukung)
4	Intan Waruwu	Pembeli (Informan Pendukung)

Sember: *Olahan Peneliti, 2025*

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian merupakan suatu karya tulis ilmiah yang mengandung informasi atau keterangan yang didapat selama melaksanakan kegiatan penelitian dilapangan. Informasi atau keterangan tersebut didapat melalui wawancara mendalam secara langsung kepada informan, observasi dan dokumentasi sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan. objek penelitian yang digunakan yaitu di We'a-We'a Kabupaten Nias yang dimana penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui proses pengendalian kualitas produk keripik pisang yang diterapkan oleh UMKM We'a-We'a Kabupaten Nias. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh UMKM We'a-We'a dalam menerapkan pengendalian kualitas produk keripik pisang. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian, maka peneliti melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dengan menggunakan draf wawancara sehingga didapatkan data dari

informan yaitu terdiri dari 5 orang yaitu Owner, Bagian produksi dan pembeli sebagai berikut:

4.2.1 Proses Pengendalian Kualitas Produk Keripik Pisang Yang Diterapkan Oleh UMKM We'a-We'a Kabupaten Nias

UMKM We'a-We'a Kabupaten Nias menerapkan proses pengendalian kualitas produk keripik pisang secara sederhana namun cukup konsisten. Proses ini dimulai dari pemilihan bahan baku berupa pisang yang sudah matang sempurna, tidak busuk, dan berasal dari petani lokal. Pisang yang dipilih kemudian dikupas dan diiris dengan ukuran yang seragam untuk menjaga keseragaman tingkat kerenyahan saat digoreng. Proses penggorengan dilakukan dengan menggunakan minyak bersih dan dalam suhu tertentu agar keripik tidak mudah gosong dan tetap renyah. Setelah digoreng, produk ditiriskan dan didiamkan terlebih dahulu untuk memastikan kadar minyaknya tidak berlebihan.

Setelah proses pengolahan selesai, keripik pisang dikemas dalam plastik yang bersih dan diberi label merek We'a-We'a. Sebelum dipasarkan, setiap kemasan diperiksa secara visual untuk memastikan tidak ada yang rusak, bocor, atau tidak layak jual. Walaupun belum menggunakan alat pengujian modern, UMKM ini berupaya mempertahankan mutu produk melalui pengamatan langsung dan pengalaman kerja para anggota. Selain itu, mereka juga rutin menerima masukan dari konsumen sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki proses produksi. Proses pengendalian kualitas yang dilakukan oleh UMKM We'a-We'a masih bersifat manual, tetapi dilakukan dengan penuh ketelitian dan tanggung jawab agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10'00 WIB dengan pertanyaan, Bisa Bapak/Ibu ceritakan bagaimana proses produksi keripik pisang di

UMKM We'a-We'a dari awal sampai selesai? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Proses produksi keripik pisang dimulai dari pemilihan pisang yang sudah matang dan segar, langsung dari petani lokal. Pisang kemudian dikupas secara manual dan diiris dengan ketebalan yang seragam agar hasil akhirnya renyah merata. Setelah itu, irisan pisang direndam dalam air garam sebentar untuk menambah rasa, kemudian digoreng dalam minyak bersih dengan suhu tertentu. Proses penggorengan diawasi agar keripik tidak gosong dan tetap berwarna keemasan. Setelah digoreng, keripik ditiriskan hingga minyak berkurang, lalu didiamkan sejenak sebelum dikemas. Kemasan yang digunakan adalah plastik bening dengan segel rapat dan label produk. Setiap produk dikemas dalam ukuran yang berbeda sesuai kebutuhan pasar”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Proses produksi keripik pisang dilakukan secara bertahap mulai dari pemilihan bahan, pengolahan, hingga pengemasan, dengan pengawasan langsung di setiap tahap untuk memastikan kualitas.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah UMKM Bapak/Ibu sudah menerapkan standar tertentu dalam memilih bahan baku pisang? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Dalam memilih bahan baku, hanya pisang yang matang sempurna dan tidak cacat yang digunakan. Pisang yang terlalu matang atau masih mentah langsung disisihkan karena bisa mempengaruhi tekstur dan rasa produk akhir. Standar ini diterapkan agar kualitas keripik tetap stabil, baik dari segi rasa maupun kerenyahan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Standar pemilihan bahan baku telah diterapkan secara konsisten dengan mengutamakan pisang yang berkualitas dan sesuai kriteria produksi.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana cara Bapak/Ibu memastikan bahan baku yang digunakan berkualitas baik? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Pengecekan bahan baku dilakukan secara manual oleh tenaga produksi yang sudah berpengalaman. Pisang dilihat dari warna kulitnya, teksturnya saat dikupas, dan baunya. Jika ada tanda-tanda busuk, terlalu lembek, atau rusak, bahan tersebut langsung dipisahkan. Proses ini penting dilakukan sebelum pisang diolah lebih lanjut"

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kualitas bahan baku dipastikan melalui pengecekan fisik secara langsung oleh tenaga produksi sebelum masuk ke tahap pengolahan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Siapa yang bertanggung jawab dalam mengawasi kualitas bahan sebelum diproses? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Tanggung jawab pengawasan bahan baku berada pada koordinator produksi yang sudah ditunjuk secara khusus. Setiap hari sebelum produksi dimulai, koordinator memastikan semua bahan yang masuk sesuai dengan standar dan layak untuk diolah. Selain itu, koordinator juga memberikan catatan jika ada pasokan bahan yang kualitasnya menurun"

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pengawasan bahan baku dilakukan oleh koordinator produksi yang bertugas memastikan bahan sesuai standar sebelum masuk tahap pengolahan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, *Apakah ada tahapan pengecekan mutu selama proses pengolahan keripik berlangsung?* Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Selama proses pengolahan, pengecekan mutu dilakukan secara visual dan berdasarkan pengalaman. Misalnya, saat penggorengan, warna dan tingkat kerenyahan diamati agar tidak terlalu gosong atau terlalu lembek. Jika ada hasil yang tidak sesuai, produk tersebut tidak dikemas dan dipisahkan. Selain itu, minyak goreng diganti secara berkala agar rasa dan kebersihan produk tetap terjaga”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pengecekan mutu dilakukan selama proses pengolahan melalui observasi langsung dan tindakan korektif bila ada produk yang tidak sesuai.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, *Sejauh ini, apakah Bapak/Ibu sudah memiliki SOP (standar operasional prosedur) dalam produksi?* Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Prosedur operasional dalam produksi sudah disusun secara sederhana dan dijadikan pedoman bagi tenaga kerja. Meskipun belum terdokumentasi secara formal, tahapan kerja dilakukan berdasarkan rutinitas harian yang sudah baku, termasuk urutan pemilihan bahan, cara mengiris, proses penggorengan, hingga pengemasan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa SOP produksi sudah diterapkan dalam bentuk praktik kerja harian yang teratur meskipun belum terdokumentasi secara resmi.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana Bapak/Ibu melatih karyawan agar tetap menjaga kualitas produk? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Pelatihan dilakukan secara langsung di lapangan dengan cara memberi contoh dan pengarahan selama proses kerja berlangsung. Karyawan baru akan didampingi terlebih dahulu oleh yang lebih berpengalaman sampai benar-benar memahami standar kerja yang diterapkan. Selain itu, evaluasi juga dilakukan jika ditemukan kesalahan dalam produksi agar tidak terulang kembali"

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pelatihan karyawan dilakukan secara langsung dan berkelanjutan dengan sistem pembelajaran dari tenaga kerja yang sudah berpengalaman.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apakah ada proses pengecekan setelah keripik selesai digoreng sebelum dikemas? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Setelah proses penggorengan, keripik pisang tidak langsung dikemas. Produk terlebih dahulu didiamkan dan ditiriskan untuk memastikan tidak ada sisa minyak berlebih dan agar teksturnya tetap renyah. Pengecekan dilakukan secara visual, mulai dari warna, kerenyahan, hingga tidak adanya benda asing dalam keripik. Hanya keripik yang sesuai standar yang akan dilanjutkan ke tahap

pengemasan, sedangkan yang rusak atau terlihat gosong langsung disisihkan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Proses pengecekan dilakukan secara manual dan teliti sebelum keripik dikemas untuk menjaga kualitas.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana cara Bapak/Ibu menangani produk yang kualitasnya tidak sesuai harapan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Produk yang tidak memenuhi standar seperti terlalu gosong, keras, atau bentuknya tidak sesuai langsung dipisahkan dan tidak dikemas untuk dijual. Beberapa di antaranya digunakan untuk konsumsi pribadi atau dibuang jika dinilai benar-benar tidak layak. Dengan demikian, hanya produk yang memenuhi kriteria kualitas yang dipasarkan ke konsumen”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Produk yang tidak sesuai harapan tidak dijual dan langsung disingkirkan dari proses pengemasan sebagai bentuk kontrol mutu.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah Bapak/Ibu pernah menerima keluhan dari pelanggan terkait kualitas keripik? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Keluhan dari pelanggan memang pernah terjadi, meskipun tidak sering. Salah satu contoh adalah ketika keripik terasa kurang renyah karena terlalu lama disimpan atau saat kemasan bocor sehingga menyebabkan keripik melempem. Keluhan seperti ini menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki proses produksi dan pengemasan”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Keluhan pelanggan pernah diterima dan dijadikan masukan berharga untuk meningkatkan kualitas produk.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah alat dan bahan yang digunakan selama ini sudah cukup mendukung kontrol kualitas? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Alat dan bahan yang digunakan saat ini masih bersifat sederhana dan manual, namun sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan produksi skala kecil. Meskipun begitu, masih ada keterbatasan dalam hal peralatan modern seperti mesin pengemas otomatis atau alat pengukur suhu yang lebih presisi, sehingga kontrol kualitas sangat bergantung pada keterampilan tenaga kerja”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Peralatan yang digunakan cukup mendukung, namun masih ada kebutuhan akan alat yang lebih modern untuk meningkatkan efektivitas kontrol kualitas.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah UMKM Bapak/Ibu pernah mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis terkait pengendalian mutu? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“UMKM ini pernah mengikuti pelatihan dari dinas terkait yang membahas standar kebersihan, pengemasan, dan manajemen usaha kecil. Pelatihan tersebut memberikan pengetahuan baru yang sangat bermanfaat, terutama dalam memahami pentingnya pengendalian mutu produk agar bisa bersaing di pasar”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pelatihan dan bimbingan teknis

pernah diikuti dan memberikan dampak positif terhadap pemahaman pengendalian mutu.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Bisa Bapak/Ibu jelaskan tugas harian Bapak/Ibu dalam proses produksi keripik pisang? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Setiap hari, tugas dimulai dengan membersihkan area kerja agar tetap higienis. Setelah itu, dilanjutkan dengan pengupasan pisang, pemotongan, pencucian, penggorengan, dan pengemasan. Setiap tahapan dilakukan secara berurutan dengan memperhatikan kebersihan dan ketepatan waktu. Pengawasan juga dilakukan saat proses penggorengan untuk menjaga hasil akhir agar tetap renyah dan tidak gosong. Semua peralatan dibersihkan setelah digunakan untuk menjaga kualitas”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tugas harian terkadang bergantung pada jumlah pesanan dan kondisi bahan baku yang tersedia. Jika bahan baku terlambat datang, proses produksi pun ikut tertunda. Dalam beberapa hari tertentu, pekerjaan bisa menumpuk, terutama saat jumlah tenaga kerja tidak sebanding dengan volume produksi. Belum ada pembagian kerja yang benar-benar terstruktur, sehingga terkadang terjadi kebingungan saat proses dimulai”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Tugas harian dalam proses produksi sudah berjalan secara rutin, namun struktur pembagian kerja dan kesiapan bahan baku perlu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi maksimal.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana cara Bapak/Ibu memilih pisang yang akan digunakan untuk produksi? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Pisang dipilih dengan memperhatikan tingkat kematangan yang ideal, yaitu tidak terlalu mentah dan tidak terlalu matang. Kulit pisang yang mulai menguning dan tekstur yang tidak terlalu lembek dianggap paling baik untuk diolah. Selain itu, pisang yang memiliki bintik hitam berlebihan atau terdapat bagian yang lembek langsung disingkirkan dari bahan baku"

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Pemilihan pisang masih dilakukan secara manual dan bergantung pada pengalaman masing-masing pekerja. Tidak ada alat bantu atau standar tertulis yang menjadi acuan dalam menyeleksi pisang. Kadang kala, pisang yang sedikit terlalu matang masih ikut diproses karena pertimbangan efisiensi bahan dan agar tidak terlalu banyak yang terbuang"

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Proses pemilihan pisang sudah dilakukan dengan mempertimbangkan kualitas, tetapi belum sepenuhnya terstandarisasi dan masih memiliki celah terhadap risiko mutu yang tidak konsisten.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apakah ada panduan atau petunjuk khusus saat memilih pisang sebelum diproses? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Panduan pemilahan dilakukan berdasarkan pengalaman dan pelatihan sederhana yang diberikan di awal bekerja. Setiap pekerja diarahkan untuk memilih pisang yang tidak cacat, bersih, dan berukuran seragam agar hasil irisan merata. Meskipun tidak tertulis, semua pekerja mengikuti arahan ini sebagai standar yang diterapkan secara turun-temurun”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Petunjuk khusus secara tertulis belum tersedia. Kebanyakan pekerja hanya mengikuti contoh dari rekan yang lebih lama atau berdasarkan intuisi. Kurangnya panduan resmi membuat standar pemilahan antar pekerja menjadi tidak sama, terutama bagi yang masih baru dalam proses produksi”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Panduan pemilahan sudah ada secara lisan, tetapi belum dikemas dalam bentuk yang jelas dan tertulis, sehingga menimbulkan perbedaan persepsi dalam praktik lapangan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apa yang Bapak/Ibu lakukan jika menemukan pisang yang busuk atau terlalu matang? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pisang yang terlihat busuk, terlalu matang, atau memiliki bagian yang lembek langsung dipisahkan dari bahan baku. Buah yang masih bisa diselamatkan dipotong bagian buruknya dan sisanya diproses. Namun, jika kondisi pisang secara keseluruhan sudah tidak layak, maka akan dibuang untuk menjaga kualitas produk akhir”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pisang yang terlalu matang kadang tetap digunakan sebagian jika jumlah bahan baku kurang atau pesanan sedang banyak. Membuang pisang terlalu banyak dianggap boros. Meskipun begitu, tetap diusahakan agar hanya bagian yang masih layak saja yang digunakan, meski kontrolnya tidak terlalu ketat”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Penanganan terhadap pisang busuk atau terlalu matang sudah dilakukan, tetapi pada kondisi tertentu masih ditemukan toleransi penggunaan pisang yang kualitasnya kurang optimal.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Saat proses penggorengan, bagaimana cara Bapak/Ibu mengatur suhu minyak? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Suhu minyak diatur berdasarkan pengalaman dan pengamatan langsung. Minyak dipanaskan terlebih dahulu hingga mencapai suhu yang cukup panas, ditandai dengan gelembung kecil saat uji coba irisan pisang pertama. Selama proses penggorengan, api dijaga stabil dan tidak terlalu besar agar hasil keripik tidak gosong dan tetap renyah. Jika suhu dianggap terlalu panas, api akan dikecilkan”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pengaturan suhu masih dilakukan secara manual tanpa alat pengukur suhu. Akibatnya, kadang suhu tidak stabil

terutama saat produksi dalam jumlah besar. Jika lupa menyesuaikan api, keripik bisa terlalu kering atau gosong. Pengalaman memang jadi pegangan utama, tetapi tidak selalu akurat.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pengaturan suhu minyak dalam proses penggorengan sudah dilakukan berdasarkan pengamatan, namun ketidakteraturan suhu akibat minimnya alat ukur menjadi tantangan dalam menjaga kualitas yang konsisten.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah ada alat pengukur suhu atau hanya berdasarkan pengalaman? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Proses penggorengan keripik pisang sejauh ini sudah menggunakan termometer suhu sederhana untuk memastikan minyak mencapai panas yang tepat. Alat ini sangat membantu dalam menjaga konsistensi kerenyahan keripik, karena suhu terlalu rendah akan membuat keripik berminyak, sedangkan suhu terlalu tinggi bisa membuat gosong. Pemanfaatan alat pengukur suhu menjadi bagian penting dari pengendalian kualitas secara rutin dalam proses produksi”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Penggunaan alat pengukur suhu belum menjadi kebiasaan yang konsisten dalam proses produksi. Sebagian besar tahapan penggorengan masih mengandalkan pengalaman dan intuisi dari pekerja yang sudah terbiasa. Warna minyak, suara saat menggoreng, dan aroma dijadikan indikator untuk menentukan kesiapan suhu.

Penggunaan alat sering diabaikan karena dianggap memperlambat pekerjaan dan tidak terlalu dibutuhkan jika sudah terbiasa.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Penggunaan alat pengukur suhu di UMKM We’a-We’a masih terbatas dan belum menjadi standar yang diterapkan secara menyeluruh. Meskipun sudah tersedia, sebagian besar proses masih bergantung pada pengalaman pekerja dalam menentukan suhu minyak.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10’00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana Bapak/Ibu tahu bahwa keripik sudah matang dengan baik? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Keripik dianggap matang dengan baik ketika warnanya sudah keemasan dan teksturnya terdengar renyah saat diangkat dari wajan. Selain itu, keripik yang matang sempurna biasanya memiliki aroma khas pisang goreng yang sedap dan tidak terlalu berminyak. Waktu penggorengan juga diperhitungkan berdasarkan ukuran dan ketebalan irisan. Semua tanda tersebut menjadi acuan rutin untuk menentukan tingkat kematangan”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Penentuan kematangan keripik sering kali tidak konsisten, terutama ketika proses produksi sedang terburu-buru. Kadang keripik yang seharusnya belum matang betul sudah diangkat karena tekanan waktu atau jumlah pesanan yang tinggi. Hal ini menyebabkan beberapa keripik terasa masih agak mentah atau terlalu berminyak. Kurangnya

pedoman standar menyebabkan hasil yang berbeda-beda tergantung siapa yang menggoreng.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Penentuan kematangan keripik pisang di UMKM We’a-We’a umumnya dilakukan berdasarkan pengamatan visual dan pengalaman, namun belum memiliki standar baku, sehingga kualitas bisa berbeda tergantung situasi dan tenaga kerja yang bertugas.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Setelah keripik digoreng, apakah ada proses pengecekan sebelum dikemas? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Setelah digoreng, keripik selalu didiamkan terlebih dahulu agar minyaknya turun, kemudian dilakukan pengecekan manual sebelum dikemas. Keripik yang gosong, terlalu kecil, atau rusak biasanya dipisahkan. Proses ini dilakukan oleh satu atau dua orang yang khusus bertugas memeriksa hasil akhir sebelum masuk ke dalam kemasan. Meskipun sederhana, pengecekan ini dianggap penting untuk menjaga mutu produk”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pengecekan keripik setelah penggorengan seringkali tidak dilakukan secara menyeluruh, terutama saat produksi sedang padat. Terkadang keripik yang kurang baik masih ikut masuk ke dalam kemasan karena keterbatasan waktu dan tenaga. Tidak ada prosedur tertulis atau standar khusus, sehingga kualitas akhir sangat bergantung pada ketelitian masing-masing pekerja.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pengecekan pasca-pengorengan dilakukan secara manual dan bersifat visual, namun pelaksanaannya belum konsisten. Dalam kondisi tertentu, proses ini bisa dilewati atau dilakukan secara terburu-buru, sehingga masih memungkinkan adanya produk cacat masuk ke dalam kemasan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Siapa yang biasanya memutuskan apakah produk layak dikemas atau tidak? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Keputusan mengenai kelayakan produk biasanya ditentukan oleh petugas pengemasan yang sudah berpengalaman. Orang tersebut sudah terbiasa mengenali ciri-ciri keripik yang layak jual berdasarkan warna, tekstur, dan aroma. Selain itu, tanggung jawab akhir juga tetap berada di tangan koordinator produksi yang melakukan pengecekan ulang sebelum produk dipasarkan”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Tidak ada penanggung jawab khusus yang ditugaskan secara resmi untuk memutuskan kelayakan produk. Keputusan biasanya dibuat secara cepat oleh siapa saja yang sedang bertugas saat itu. Hal ini menyebabkan beberapa keripik dengan kualitas yang kurang layak tetap dikemas dan dikirim. Kurangnya sistem kontrol membuat kualitas produk tidak selalu terjaga secara maksimal.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kelayakan produk umumnya ditentukan oleh petugas lapangan berdasarkan pengalaman, namun

belum ada sistem yang memastikan bahwa setiap produk benar-benar melalui proses penilaian yang jelas dan terstruktur.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah Bapak/Ibu pernah mendapat pelatihan tentang produksi atau pengendalian mutu? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Sudah pernah mengikuti pelatihan dari dinas terkait yang membahas cara produksi makanan ringan dan pentingnya menjaga mutu produk. Dalam pelatihan tersebut dijelaskan cara mengatur suhu, menjaga kebersihan, serta teknik pengemasan yang baik. Ilmu dari pelatihan tersebut masih diterapkan hingga sekarang untuk menjaga kualitas keripik pisang”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Sebagian besar tenaga kerja belum pernah mengikuti pelatihan khusus tentang produksi atau pengendalian mutu. Pekerjaan biasanya dipelajari langsung di tempat kerja dari orang yang sudah lebih lama. Kurangnya pelatihan membuat banyak hal dilakukan berdasarkan kebiasaan tanpa pemahaman teknis yang memadai.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pelatihan tentang produksi dan mutu telah diikuti oleh sebagian personel, namun belum merata di seluruh karyawan. Kurangnya pelatihan menyeluruh menjadi tantangan dalam menciptakan proses produksi yang benar-benar terstandarisasi.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Restin Zendrato, (Pembeli) pada hari Rabu, 15 Juni 2025 pukul 14”00 WIB dengan pertanyaan, Sudah berapa lama Bapak/Ibu

mengenal atau membeli produk keripik pisang dari UMKM We'a-We'a? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Produk keripik pisang dari UMKM We'a-We'a sudah dikenal sejak tiga tahun yang lalu. Saat pertama kali mencobanya di acara pasar lokal, produk ini langsung menarik perhatian karena rasanya yang khas. Sejak itu, pembelian dilakukan secara rutin, baik untuk konsumsi pribadi maupun oleh-oleh bagi kerabat dari luar daerah”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Intan Waruwu (Pembeli) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Baru mengenal produk ini beberapa bulan terakhir. Meskipun sempat melihat di beberapa toko, keinginan untuk mencoba tidak langsung muncul karena kemasan terlihat sederhana dan kurang menarik perhatian dibanding produk lain. Ketertarikan baru muncul setelah direkomendasikan oleh tetangga”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa Sebagian pembeli telah mengenal dan membeli produk keripik pisang We'a-We'a dalam jangka waktu yang cukup lama, sementara sebagian lainnya baru mengenalnya belakangan karena faktor visual atau rekomendasi. Hal ini menunjukkan bahwa perluasan pemasaran dan daya tarik kemasan masih bisa ditingkatkan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Restin Zendrato, (Pembeli) pada hari Rabu, 15 Juni 2025 pukul 14”00 WIB dengan pertanyaan, Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang rasa dan kerenyahan keripik pisang tersebut? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Rasa keripik pisang sangat enak, dengan perpaduan manis dan gurih yang pas. Kerenyahannya terasa alami tanpa terlalu keras, membuat produk ini cocok dinikmati segala

usia, termasuk anak-anak maupun orang tua. Teksturnya juga ringan, tidak membuat mulut cepat lelah saat mengunyah”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Intan Waruwu (Pembeli) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Rasa keripik kadang terlalu manis dan terkadang kurang merata bumbunya. Ada bagian yang terasa hambar dan bagian lain yang terlalu kuat rasa manisnya. Kerenyahannya pun tidak selalu stabil, kadang ada yang terlalu tebal dan keras saat digigit”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa rasa dan kerenyahan keripik pisang dinilai baik oleh banyak pembeli, namun masih terdapat ketidakkonsistenan rasa dan tekstur yang menjadi catatan penting untuk perbaikan ke depan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Restin Zendrato, (Pembeli) pada hari Rabu, 15 Juni 2025 pukul 14”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah Bapak/Ibu merasa kualitas produk ini selalu konsisten dari waktu ke waktu? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Selama ini, kualitas produk tergolong konsisten. Setiap kali membeli, rasa dan kerenyahannya hampir tidak berubah. Proses pengemasan juga cukup baik sehingga keripik tidak mudah hancur. Konsistensi ini membuat kepercayaan terhadap produk semakin meningkat.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Intan Waruwu (Pembeli) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pernah beberapa kali membeli dengan kualitas yang berbeda dari biasanya. Ada kalanya keripik terasa agak lembek, tidak serenyah biasanya, dan bahkan sedikit gosong. Hal ini membuat ragu untuk membeli dalam jumlah besar”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa Meskipun sebagian pembeli merasakan konsistensi yang baik, masih terdapat laporan ketidaksamaan kualitas antar waktu, yang menunjukkan perlunya penguatan dalam sistem pengendalian mutu produk.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Restin Zendrato, (Pembeli) pada hari Rabu, 15 Juni 2025 pukul 14”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah kemasan produk menurut Bapak/Ibu sudah cukup baik dan bersih? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kemasan sudah cukup rapi dan higienis. Plastik yang digunakan tebal dan tidak mudah robek, serta terdapat label yang informatif seperti tanggal produksi dan kontak UMKM. Hal ini memberikan kesan profesional”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Intan Waruwu (Pembeli) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kemasan masih terlihat sederhana dan kurang menarik jika dibandingkan dengan produk keripik dari daerah lain. Beberapa kali juga ditemukan bekas minyak di bagian dalam plastik, yang menimbulkan kesan kurang bersih”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa Meskipun sebagian pembeli menganggap kemasan produk cukup baik dan bersih, perlu ada peningkatan dari segi estetika dan standar kebersihan agar menarik minat lebih banyak konsumen.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Restin Zendrato, (Pembeli) pada hari Rabu, 15 Juni 2025 pukul 14”00 WIB dengan pertanyaan, Apa harapan Bapak/Ibu terhadap kualitas produk ini ke depan? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Harapan ke depan adalah agar kualitas tetap terjaga seperti sekarang bahkan lebih baik. Perlu adanya variasi rasa dan

ukuran kemasan agar konsumen memiliki lebih banyak pilihan sesuai kebutuhan. Dengan begitu, produk dapat bersaing lebih luas di pasar”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Intan Waruwu (Pembeli) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Diharapkan UMKM lebih serius dalam menjaga kestabilan rasa dan tampilan produk. Bila perlu, lakukan inovasi dalam cara produksi agar tidak ada lagi keripik yang keras atau terlalu manis. Tanpa perbaikan, konsumen bisa beralih ke produk lain”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa Harapan konsumen umumnya berfokus pada peningkatan kualitas, inovasi produk, dan kestabilan rasa. Konsistensi menjadi kunci utama untuk menjaga loyalitas pembeli di masa mendatang.

4.2.2 Kendala yang dihadapi oleh UMKM We’a-We’a dalam Menerapkan Pengendalian Kualitas Produk Keripik Pisang

Dalam menerapkan pengendalian kualitas produk keripik pisang, UMKM We’a-We’a menghadapi beberapa kendala yang cukup signifikan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan alat produksi yang masih bersifat manual dan sederhana, sehingga menyulitkan proses pengolahan yang konsisten terutama dalam hal tingkat kerenyahan dan kematangan produk. Selain itu, variasi kualitas bahan baku pisang dari petani lokal juga menjadi tantangan tersendiri, karena tidak semua pisang yang diterima memiliki ukuran, tingkat kematangan, dan tekstur yang sesuai standar produksi. Kurangnya pengetahuan teknis tentang standar mutu dan belum adanya sistem pengawasan mutu yang terstruktur juga memperbesar kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian produk, seperti rasa yang kurang pas atau keripik yang terlalu keras. Dari sisi sumber daya manusia, UMKM ini juga masih bergantung pada tenaga kerja yang belum memiliki pelatihan khusus

dalam pengendalian kualitas, sehingga kontrol mutu masih bersifat kasat mata dan pengalaman semata. Di samping itu, faktor cuaca dan penyimpanan juga turut memengaruhi daya tahan produk, yang kadang menyebabkan keripik cepat tengik jika tidak dikemas dan disimpan dengan baik. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun UMKM We'a-We'a telah berupaya menjaga kualitas, namun masih diperlukan peningkatan dalam aspek peralatan, pelatihan SDM, serta sistem kontrol mutu yang lebih baik agar kualitas produk tetap terjaga secara konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apa saja tantangan atau kendala yang paling sering dihadapi dalam menjaga mutu keripik pisang? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Tantangan utama yang sering dihadapi dalam menjaga mutu keripik pisang adalah ketersediaan bahan baku yang tidak selalu stabil, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Terkadang pisang yang tersedia terlalu matang atau terlalu mentah, sehingga memengaruhi hasil akhir produk. Selain itu, faktor cuaca juga menjadi kendala dalam proses pengeringan sebelum penggorengan, yang dapat memengaruhi kerenyahan keripik. Kesulitan lainnya adalah dalam menjaga konsistensi rasa karena bergantung pada takaran bumbu yang dikerjakan secara manual oleh tenaga kerja yang berbeda-beda setiap harinya"

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Kendala utama dalam menjaga mutu adalah fluktuasi kualitas bahan baku, pengaruh cuaca, dan proses produksi manual yang menyebabkan inkonsistensi rasa dan tekstur.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Apakah

alat dan bahan yang digunakan selama ini sudah cukup mendukung kontrol kualitas? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Peralatan yang digunakan saat ini masih tergolong sederhana dan tradisional. Alat pengiris pisang, penggorengan, dan alat pengemasan masih bersifat manual. Meskipun peralatan tersebut cukup membantu dalam produksi harian, namun belum optimal untuk mengontrol kualitas secara menyeluruh, khususnya dalam menjaga suhu penggorengan yang konsisten dan ketahanan kemasan terhadap udara luar. Bahan baku seperti minyak goreng dan plastik kemasan sudah berusaha dipilih yang berkualitas, namun terkadang terjadi keterbatasan karena faktor biaya”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Alat dan bahan yang digunakan belum sepenuhnya mendukung kontrol kualitas secara optimal karena masih terbatas pada peralatan tradisional dan keterbatasan anggaran.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Sri Wahyuni, (Owner Keripik Pisang) pada hari Selasa, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah UMKM Bapak/Ibu pernah mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis terkait pengendalian mutu? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“UMKM We’a-We’a pernah mendapat kesempatan mengikuti pelatihan singkat dari dinas terkait mengenai keamanan pangan dan teknik pengemasan yang baik. Pelatihan tersebut sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan seputar standar mutu produk UMKM. Namun, kesempatan pelatihan seperti itu masih jarang dan belum menyentuh aspek teknis produksi secara lebih mendalam. Keinginan untuk terus belajar dan mengikuti pelatihan lanjutan tetap tinggi, namun terbatasnya informasi dan akses menjadi kendala tersendiri.

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Pelatihan pengendalian mutu pernah diikuti namun masih terbatas, dan dibutuhkan pelatihan lanjutan yang lebih teknis dan mendalam.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami keripik gosong atau tidak renyah? Bagaimana menanganinya? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Keripik yang gosong atau tidak renyah memang jarang terjadi karena proses penggorengan selalu diawasi dengan ketat. Penggunaan api sedang dan pengadukan yang teratur menjadi kunci utama agar kematangan merata. Bila ditemukan sedikit yang tidak layak, langsung dipisahkan agar tidak tercampur dalam kemasan yang akan dijual. Kontrol mutu dilakukan secara manual namun rutin agar kualitas tetap terjaga”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Meski sudah berhati-hati, keripik gosong atau tidak renyah terkadang masih ditemukan, terutama saat produksi dilakukan dalam jumlah besar. Beberapa faktor seperti perubahan suhu minyak atau kelelahan pekerja membuat pengawasan tidak maksimal. Dalam situasi seperti itu, tidak semua produk bisa dipisahkan secara sempurna, sehingga potensi penurunan kualitas bisa terjadi.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Proses pengendalian terhadap keripik yang gosong atau tidak renyah sudah dilakukan dengan usaha maksimal, namun pada kondisi tertentu, seperti saat produksi tinggi

atau kelelahan tenaga kerja, kendala tersebut masih bisa terjadi dan berpengaruh terhadap hasil akhir produk.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10”00 WIB dengan pertanyaan, Apakah ada kendala saat proses produksi berlangsung, misalnya cuaca atau alat rusak? Bagaimana menanganinya? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kendala produksi sejauh ini bisa diatasi dengan perencanaan yang baik. Cuaca buruk memang bisa memengaruhi proses penjemuran, namun sudah diantisipasi dengan penyimpanan pisang dalam tempat kering dan tertutup. Jika ada kerusakan alat seperti kompor atau penggorengan, alat cadangan sudah disiapkan agar produksi tetap berjalan tanpa hambatan berarti”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Kendala dalam produksi sering kali datang tiba-tiba dan berdampak cukup besar. Cuaca yang tidak menentu membuat pisang basah lebih cepat membusuk sebelum diolah, sementara alat yang rusak kadang tidak langsung bisa diperbaiki karena keterbatasan teknisi. Hal ini menyebabkan penundaan proses produksi dan bisa mengganggu jadwal pengemasan dan pengiriman.”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Meskipun ada upaya untuk mengantisipasi kendala produksi, faktor eksternal seperti cuaca dan kerusakan alat tetap menjadi tantangan yang bisa menghambat kelancaran proses produksi, terutama saat penanganan darurat belum tertangani dengan cepat.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Kristin Laoli, (Bagian produksi) pada hari rabu, 15 Juli 2025 pukul 10"00 WIB dengan pertanyaan, Menurut Bapak/Ibu, bagian mana yang paling sulit dalam menjaga kualitas produk? Bagaimana menanganinya? Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Bagian tersulit dalam menjaga kualitas adalah memastikan tingkat kematangan pisang sebelum diolah. Tidak semua pisang dari petani memiliki kualitas yang sama, sehingga proses sortir harus dilakukan dengan teliti. Dengan pengalaman yang cukup, tantangan ini dapat diatasi dan hasil akhir tetap terjaga"

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Putri Ananda Telaumbanua (Karyawan) Dimana beliau mengatakan bahwa:

"Menjaga kualitas selama proses penggorengan menjadi bagian yang paling sulit. Waktu penggorengan yang terlalu lama atau terlalu cepat sangat memengaruhi hasil akhir, dan sering kali terjadi kesalahan karena kurangnya pelatihan atau kecepatan kerja saat mengejar target produksi. Hal ini bisa menyebabkan keripik terlalu berminyak atau tidak renyah."

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka peneliti dapat menjelaskan bahwa Bagian yang paling sulit dalam menjaga kualitas berbeda-beda menurut peran masing-masing, namun secara umum, proses sortir bahan baku dan tahap penggorengan menjadi titik kritis yang memerlukan ketelitian dan keterampilan tinggi agar mutu produk tetap terjaga.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Restin Zendrato, (Pembeli) pada hari Rabu, 15 Juni 2025 pukul 14"00 WIB dengan pertanyaan, Pernahkah Bapak/Ibu menerima

produk yang kualitasnya kurang baik (misalnya terlalu keras, gosong, atau cepat tengik)? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Selama ini produk keripik pisang yang dibeli dari UMKM We’a-We’a selalu memiliki kualitas yang baik. Teksturnya renyah, warna keripik merata, dan tidak pernah ditemukan rasa tengik atau kerusakan dalam kemasan. Setiap kali produk diterima, kondisinya masih segar dan layak dikonsumsi dalam waktu yang cukup lama. Hal ini menunjukkan bahwa produsen sangat memperhatikan kebersihan dan ketepatan proses pengolahan”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Intan Waruwu (Pembeli) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Pernah sekali menerima produk dalam kondisi kurang baik, di mana sebagian keripik terasa terlalu keras dan ada bagian yang gosong. Meskipun tidak semuanya rusak, hal tersebut cukup mengganggu kenikmatan saat mengonsumsi. Kondisi ini kemungkinan besar disebabkan oleh penggorengan yang tidak merata atau suhu minyak yang terlalu panas. Selain itu, waktu penyimpanan yang terlalu lama juga bisa memengaruhi kualitas rasa”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa Sebagian besar pembeli merasa puas terhadap kualitas keripik pisang UMKM We’a-We’a, namun tetap ada keluhan mengenai kerusakan kecil seperti gosong atau keras. Ini menunjukkan pentingnya menjaga konsistensi proses produksi agar tidak menurunkan kepuasan konsumen.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Restin Zendrato, (Pembeli) pada hari Rabu, 15 Juni 2025 pukul 14”00 WIB dengan pertanyaan, Apa saran Bapak/Ibu untuk UMKM We’a-We’a agar kualitas produknya bisa lebih baik? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Salah satu langkah positif yang bisa diambil adalah menjaga kualitas bahan baku secara ketat dan memastikan proses penggorengan dilakukan secara merata. Perlu juga dilakukan pelatihan rutin bagi pengolah agar semakin terampil dalam menjaga cita rasa khas keripik. Dengan menjaga kebersihan alat dan lingkungan produksi, kualitas produk bisa dipertahankan dengan baik untuk jangka panjang”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Intan Waruwu (Pembeli) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Akan lebih baik jika UMKM ini mulai menggunakan alat produksi yang lebih modern untuk memastikan kematangan dan kerenyahan keripik lebih terkontrol. Selain itu, pengemasan perlu lebih ditingkatkan agar lebih kedap udara dan mencegah kerusakan rasa akibat kelembapan atau udara luar. Penggunaan label kedaluwarsa dan informasi gizi juga akan memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepercayaan konsumen”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa Saran dari pembeli berfokus pada peningkatan proses produksi dan pengemasan. Baik dari segi teknis maupun estetika, langkah-langkah sederhana seperti pelatihan pengolah dan penggunaan teknologi dasar dapat sangat membantu dalam menjaga kualitas produk.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan Ibu Restin Zendrato, (Pembeli) pada hari Rabu, 15 Juni 2025 pukul 14”00 WIB dengan pertanyaan, Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk membeli produk keripik ini? Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Daya tarik utama terletak pada rasa yang gurih dan kerenyahan yang pas. Selain itu, keripik ini diolah dari pisang lokal yang alami dan tanpa bahan pengawet, sehingga terasa

lebih sehat dan aman untuk dikonsumsi. Kemasan produk yang sederhana namun bersih juga menambah kepercayaan untuk membeli, apalagi harganya cukup terjangkau dibandingkan dengan produk serupa di pasaran”

Selanjutnya peneliti melanjutkan pertanyaan dan tanggal yang sama kepada Ibu Intan Waruwu (Pembeli) Dimana beliau mengatakan bahwa:

“Ketertarikan awal muncul karena produk ini dijual oleh pelaku usaha lokal. Namun, dari sisi tampilan luar, kemasan terlihat kurang menarik dan tidak mencolok jika dibandingkan dengan merek lain di toko. Selain itu, tidak adanya informasi komposisi membuat ragu-ragu saat pertama kali membeli. Walau rasanya enak, hal-hal kecil seperti itu bisa memengaruhi keputusan untuk membeli kembali”

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan diatas, maka dapat di simpulkan bahwa Keunggulan rasa dan bahan alami menjadi faktor utama pembeli tertarik, namun aspek visual seperti desain kemasan dan informasi produk juga penting untuk diperhatikan agar dapat menarik lebih banyak konsumen baru.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Proses Pengendalian Kualitas Produk Keripik Pisang Yang Diterapkan Oleh UMKM We’a-We’a Kabupaten Nias

UMKM We’a-We’a merupakan salah satu usaha mikro yang bergerak di bidang produksi makanan ringan, khususnya keripik pisang. Dalam menjalankan produksinya, usaha ini menerapkan proses pengendalian kualitas produk secara manual dan tradisional. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM, pengendalian kualitas dilakukan sejak tahap pemilihan bahan baku. Pisang yang digunakan dipilih berdasarkan kematangan dan tekstur buah. Buah yang terlalu matang atau memiliki bercak hitam langsung disingkirkan agar tidak mempengaruhi rasa dan daya tahan produk. Proses pemilihan ini

sangat bergantung pada kejelian tenaga kerja yang telah berpengalaman.

Selain itu, proses pengupasan dan pengirisan juga diawasi untuk memastikan ketebalan irisan pisang tetap konsisten agar hasil penggorengan tidak terlalu keras atau gosong. Pemilik UMKM menyampaikan bahwa kesalahan kecil seperti irisan terlalu tebal bisa menyebabkan bagian dalam tidak matang sempurna, sedangkan irisan terlalu tipis akan mudah gosong. Maka, dilakukan pelatihan sederhana bagi para pekerja untuk menjaga konsistensi kualitas. Hal ini selaras dengan pendapat Junaedi dan Marlina (2020) yang menyatakan bahwa pengendalian kualitas dalam industri kecil dimulai dari pemilihan bahan baku dan konsistensi proses produksi, karena keduanya berperan besar dalam menentukan mutu akhir produk. Pada tahap penggorengan, UMKM We'a-We'a menggunakan minyak goreng baru untuk menjaga kualitas rasa dan menghindari bau tengik. Namun, dalam wawancara dengan staf bagian produksi, disebutkan bahwa pada kondisi tertentu, minyak digunakan dua kali penggorengan karena keterbatasan biaya operasional. Untuk mengurangi dampak dari penggunaan minyak kedua, mereka menyaring minyak terlebih dahulu dan menggoreng dengan suhu tertentu. Pengaturan suhu penggorengan dilakukan secara manual berdasarkan pengalaman dan tidak menggunakan alat pengukur suhu.

Meskipun metode tersebut cukup membantu, namun hasil wawancara dengan dua konsumen menunjukkan adanya keluhan terkait keripik yang terkadang terasa terlalu keras atau agak gosong. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian kualitas masih bersifat fluktuatif dan belum seragam pada seluruh batch produksi. Menurut Pranata & Suryani (2021), UMKM perlu memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap tahapan produksi untuk menghindari ketidakkonsistenan kualitas produk, terutama dalam industri makanan ringan yang sangat sensitif terhadap rasa dan tekstur. Selanjutnya, pada tahap pengemasan, UMKM We'a-We'a telah

menggunakan plastik kemasan kedap udara yang dirancang untuk menjaga kerenyahan keripik. Namun, hasil pengamatan lapangan memperlihatkan bahwa pengemasan masih dilakukan secara manual, sehingga potensi udara masuk saat proses pengelem plastik cukup tinggi. Dalam wawancara, salah seorang pekerja mengakui bahwa terkadang proses penyegelan tidak rapat sempurna karena terburu-buru memenuhi target harian.

Untuk mengurangi risiko ini, pemilik UMKM menyampaikan bahwa ke depannya mereka berencana untuk membeli alat penyegel otomatis sederhana, agar hasil pengemasan lebih stabil. Pengendalian kualitas pada tahap akhir seperti pengemasan sangat penting karena mempengaruhi daya tahan produk. Menurut Fitriyani & Rizal (2022), pengemasan bukan hanya soal estetika, tetapi juga merupakan bagian krusial dari sistem pengendalian mutu yang bertujuan menjaga produk dari kerusakan fisik dan kimia selama distribusi.

Dalam hal evaluasi kualitas, UMKM We'a-We'a melakukan uji coba rasa secara acak dengan mencicipi beberapa sampel dari setiap batch produksi. Pemilik UMKM menyampaikan bahwa pengecekan ini dilakukan untuk mendeteksi rasa tengik atau rasa minyak yang sudah lama. Namun, evaluasi ini tidak tercatat dalam dokumen formal, hanya berdasarkan pengalaman dan pengamatan langsung. Ketiadaan dokumentasi ini menjadi kelemahan tersendiri, sebab sulit menelusuri kesalahan bila terjadi keluhan konsumen. Yuliana dan Kurniawan (2023) menekankan pentingnya pencatatan sistematis dalam proses pengendalian kualitas untuk UMKM, karena hal ini dapat membantu melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dan menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial, terutama saat skala usaha mulai berkembang. Secara keseluruhan, pengendalian kualitas produk keripik pisang pada UMKM We'a-We'a telah dilakukan dengan pendekatan sederhana yang menyesuaikan kapasitas dan sumber daya yang tersedia. Beberapa praktik baik telah diterapkan, seperti seleksi bahan baku yang ketat, pelatihan bagi tenaga kerja, penggunaan minyak

baru (walau terbatas), dan rencana peningkatan alat produksi. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, terutama dalam menjaga konsistensi kualitas, mendokumentasikan evaluasi, serta penggunaan alat bantu yang lebih modern.

Ke depan, jika ingin mempertahankan dan memperluas pasar, UMKM We'a-We'a perlu mengembangkan sistem pengendalian mutu yang lebih sistematis, mulai dari SOP di setiap proses, pencatatan produksi, hingga penanganan keluhan konsumen. Langkah-langkah ini penting untuk meningkatkan daya saing produk di tengah persaingan yang ketat dalam industri makanan ringan. Rahmawati dan Setiawan (2020) menyatakan bahwa pengendalian kualitas yang baik bukan hanya menjamin kepuasan pelanggan, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan reputasi usaha dalam jangka panjang.

4.3.2 Kendala yang dihadapi oleh UMKM We'a-We'a dalam Menerapkan Pengendalian Kualitas Produk Keripik Pisang.

UMKM We'a-We'a sebagai produsen keripik pisang yang berbasis di Kota Gunungsitoli menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas produknya. Dari hasil wawancara dengan pemilik usaha dan para pekerja, diketahui bahwa kendala utama adalah keterbatasan alat produksi yang masih bersifat manual. Proses pemotongan pisang dan penggorengan masih dilakukan secara tradisional, yang mengakibatkan ketidakkonsistenan dalam ketebalan irisan maupun tingkat kematangan produk. Hal ini sering membuat sebagian keripik terlalu keras atau gosong, terutama ketika jumlah produksi meningkat karena permintaan pasar.

Selain itu, pelaku UMKM juga mengakui bahwa belum adanya standar operasional prosedur (SOP) tertulis menyebabkan proses kerja sangat bergantung pada pengalaman individu. Misalnya, tidak ada patokan suhu atau durasi penggorengan yang pasti. Akibatnya, hasil produk sangat bergantung pada insting atau kebiasaan pekerja, yang tentunya tidak selalu sama dari hari ke hari. Dalam konteks ini,

Gaspersz (2020) menekankan bahwa pengendalian kualitas yang efektif membutuhkan dokumentasi proses kerja secara sistematis agar kualitas produk dapat dijaga secara berkelanjutan dan tidak tergantung pada personal.

Kendala berikutnya yang diungkapkan dalam wawancara adalah sulitnya memperoleh bahan baku pisang dengan kualitas yang sama sepanjang waktu. Pisang yang dipasok dari berbagai petani seringkali memiliki perbedaan tingkat kematangan, tekstur, dan ukuran. Hal ini menyulitkan proses pengolahan, karena bahan baku yang tidak seragam akan menghasilkan kualitas akhir produk yang juga tidak seragam. UMKM *We'a-We'a* belum memiliki sistem seleksi bahan baku yang ketat, karena keterbatasan tenaga kerja dan biaya tambahan yang harus dikeluarkan untuk proses sortir.

Lebih lanjut, pemilik usaha mengungkapkan bahwa mereka belum memiliki keterampilan teknis dalam mengidentifikasi ciri-ciri bahan baku yang ideal untuk keripik pisang. Pelatihan dan pendampingan dari instansi pemerintah atau lembaga terkait pun masih sangat terbatas. Hal ini sesuai dengan pandangan *Heizer dan Render (2021)* yang menyebutkan bahwa keterampilan teknis dan edukasi tentang manajemen kualitas merupakan elemen penting dalam mendukung pelaku UMKM agar mampu bersaing dalam industri makanan olahan, terutama yang berkaitan dengan produk berbasis pertanian.

Di sisi lain, ketidakteraturan dalam proses pengemasan juga menjadi kendala serius. Dari pengamatan di lapangan dan hasil wawancara, diketahui bahwa produk keripik pisang seringkali dikemas dalam keadaan panas, tanpa menunggu proses pendinginan. Akibatnya, keripik menjadi mudah lembek dan cepat tengik karena uap air yang terperangkap dalam kemasan. Tidak adanya alat pendingin atau rak pendingin sederhana membuat pelaku usaha memilih jalan pintas demi efisiensi waktu produksi.

Proses pengemasan juga belum menggunakan bahan kemasan yang kedap udara secara maksimal. Pelaku UMKM mengatakan bahwa kemasan vakum atau zip-lock terlalu mahal dan sulit diperoleh di daerah. Padahal, seperti dijelaskan oleh *Sujarweni (2022)*, kemasan yang baik berperan penting dalam menjaga mutu produk makanan ringan, karena mampu melindungi produk dari oksidasi dan kontaminasi mikroorganisme. Tanpa pengemasan yang tepat, kualitas produk akan menurun sebelum sampai ke tangan konsumen, bahkan dalam hitungan hari.

Kurangnya kontrol akhir sebelum produk dipasarkan juga menjadi tantangan penting. Pelaku usaha tidak melakukan uji rasa atau pemeriksaan visual secara rutin terhadap setiap batch produksi. Hal ini menyebabkan beberapa produk yang seharusnya ditarik dari peredaran tetap sampai ke konsumen, seperti keripik yang gosong atau keras. Konsumen yang diwawancarai menyatakan bahwa meskipun rasa keripik ini khas, terkadang mereka kecewa ketika mendapati keripik dalam kondisi tidak layak makan.

Menurut *Kotler dan Keller (2021)*, menjaga kepuasan pelanggan melalui pengendalian kualitas bukan hanya soal memperbaiki produk yang rusak, tetapi lebih kepada membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap merek. Tanpa proses kontrol kualitas yang sistematis, UMKM berisiko kehilangan pangsa pasar karena persepsi negatif konsumen terhadap kualitas yang inkonsisten. Ini merupakan peringatan bagi pelaku usaha kecil untuk mulai mengadopsi prinsip-prinsip dasar pengendalian mutu, meskipun dalam skala kecil.

Dalam wawancara lebih lanjut, pelaku UMKM juga menyebutkan keterbatasan dana sebagai kendala utama dalam menerapkan sistem pengendalian kualitas yang lebih baik. Biaya untuk membeli alat produksi yang lebih modern, seperti alat pemotong otomatis atau mesin pengemas vakum, dianggap terlalu besar untuk skala usaha mereka. Padahal, alat-alat tersebut dapat secara signifikan

meningkatkan efisiensi dan kualitas produk. Tanpa dukungan dari pemerintah atau investor, mereka hanya dapat memperbaiki kualitas secara bertahap melalui metode tradisional yang lambat.

Terakhir, rendahnya kesadaran akan pentingnya manajemen kualitas juga menjadi tantangan non-teknis. Beberapa pekerja di UMKM We'a-We'a menganggap bahwa kualitas hanya berarti rasa, dan tidak memperhatikan faktor kebersihan, pengemasan, maupun penampilan visual. Padahal dalam industri makanan ringan, aspek estetika produk sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. *Tambunan (2023)* menyebutkan bahwa keberhasilan UMKM dalam jangka panjang bergantung pada kemampuan mereka mengintegrasikan seluruh elemen kualitas dalam proses produksi mulai dari pemilihan bahan, proses pengolahan, hingga distribusi ke pasar.