



**PENGARUH PENGENDALIAN MUTU PADA UMKM DI KOTA SUKABUMI  
TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN  
(Studi Kasus: UMKM Mochi Kaswari Lampion Kota Sukabumi)**

**Sonia Agustiani Sopyan Saori, Hana Putri Listiawati, Sopyan Saori,**

**Asqa Annadya Putri, Karina Dewi Mayanti**

Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

**Abstrak**

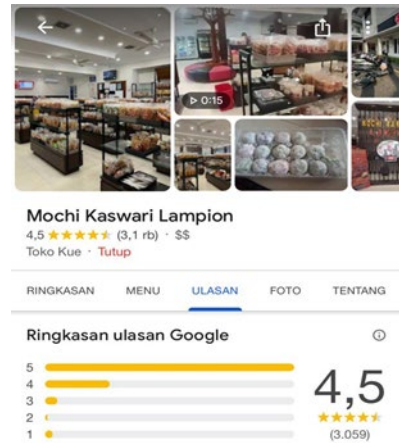
Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak pengendalian mutu terhadap kepercayaan konsumen pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Sukabumi, dengan fokus pada Mochi Kaswari, sebuah makanan khas lokal yang telah meraih popularitas. Pengendalian mutu memainkan peran penting dalam menjaga konsistensi kualitas produk, yang esensial untuk membangun kepercayaan konsumen dan memastikan pembelian ulang. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Survei dilakukan dengan konsumen Mochi Kaswari untuk menilai persepsi mereka terhadap kualitas produk dan tingkat kepercayaan mereka. Temuan menunjukkan hubungan positif antara penerapan praktik pengendalian mutu dan kepercayaan konsumen. Khususnya, konsistensi kualitas produk, kepatuhan terhadap standar keamanan pangan dan penggunaan bahan berkualitas adalah faktor kunci yang mempengaruhi kepercayaan konsumen. Penelitian ini juga menyoroti tantangan yang dihadapi oleh UMKM, seperti keterbatasan sumber daya dan persaingan tinggi, dalam mempertahankan proses pengendalian mutu yang ketat. Hasil ini memberikan wawasan berharga bagi UMKM di Sukabumi, terutama di sektor makanan, tentang bagaimana pengendalian mutu dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan kinerja bisnis.

**Kata Kunci:** Pengendalian Mutu, Kepercayaan Konsumen, UMKM Mochi Kaswari Sukabumi, Kualitas Produk.

## PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian Indonesia, termasuk di Kota Sukabumi. UMKM tidak hanya berkontribusi pada penyerapan tenaga kerja, tetapi juga mendorong perkembangan sektor industri kecil, seperti kuliner. Salah satu produk kuliner yang cukup terkenal di Sukabumi adalah Mochi Kaswari, yang telah menjadi daya tarik wisatawan dan dikenal karena keunikan rasa dan kualitasnya dengan meningkatnya persaingan, baik dari produk lokal maupun produk luar daerah, pengendalian mutu menjadi aspek yang sangat krusial untuk memastikan keberlanjutan dan daya saing produk tersebut (Suryana, 2019).

Mochi Kaswari Lampion, sebagai salah satu UMKM ikonik di Kota Sukabumi, dikenal luas oleh masyarakat lokal maupun wisatawan, dengan meningkatnya persaingan di sektor kuliner, terutama produk - produk lokal yang kini bersaing dengan produk modern, pengendalian mutu dalam UMKM berfungsi untuk menjaga konsistensi produk dan memastikan bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan konsumen. Penjagaan kualitas ini meliputi berbagai aspek, seperti bahan baku, proses produksi dan pengemasan. Hal ini penting karena konsumen yang merasa puas dengan kualitas produk cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan pembelian ulang (Tjiptono, 2018). Seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2016), kepercayaan konsumen terhadap suatu merek atau produk berbanding lurus dengan persepsi mereka terhadap kualitas produk tersebut.



**Gambar.1. Rating Google Pencarian**

Pengendalian mutu tidak hanya berdampak pada kepercayaan konsumen tetapi juga pada keberlanjutan UMKM. Produk berkualitas tinggi dapat menciptakan citra positif, meningkatkan reputasi merek dan memperluas pangsa pasar. Namun, tanpa menjaga mutu produk, UMKM berisiko kehilangan kepercayaan konsumen yang dapat berdampak pada penurunan penghasilan. Mochi Kaswari sebagai produk khas daerah memiliki tantangan dalam menjaga kualitas produk agar tetap sesuai dengan ekspektasi konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan pengendalian mutu dalam produksi Mochi Kaswari dan menganalisis pengaruhnya terhadap kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen dianggap sebagai faktor yang sangat penting dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kinerja bisnis UMKM (Setyawan, 2020).



## Gambar.2. Ulasan Shopee

Pada tahun 2010 UMKM Mochi Kaswari bakat jaya berkembang dengan pesat sehingga bisa membeli tanah, dan membangun bangunan sendiri. yang sekarang bertempat di jalan bhayangkara GG kaswari no 24 Selabatu, Kec. Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat. Produk mochi adalah salah satu produk makanan basah yang di proses dari bahan baku yang kemudian di olah sehingga siap untuk di pasarkan (Ilham, 2021).

### Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengendalian mutu yang diterapkan oleh UMKM Mochi?
2. Apakah Mochi Kaswari Lampung mempengaruhi kepercayaan konsumen di Kota Sukabumi?

### Tujuan Penelitian

1. Menganalisis penerapan pengendalian mutu pada UMKM Mochi Kaswari Lampung.
2. Mengevaluasi pengaruh pengendalian mutu terhadap kepercayaan konsumen.
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengendalian mutu dalam rangka meningkatkan kepercayaan konsumen.

### Manfaat Penelitian

#### 1. Teoritis

Menambah literatur tentang pengendalian mutu dan kepercayaan konsumen dalam konteks UMKM.

#### 2. Praktis

Memberikan wawasan bagi UMKM untuk meningkatkan strategi pengendalian mutu.

#### 3. Sosial

Meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk lokal, yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal.

## LANDASAN TEORI

### A. Pengendalian Mutu

Pengendalian mutu adalah proses sistematis untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan memenuhi standar tertentu yang telah ditetapkan, baik dari segi bahan baku, proses produksi, maupun hasil akhir. Menurut (Juran, 1999), pengendalian mutu mencakup proses pemantauan, pengujian dan perbaikan yang terus - menerus agar produk sesuai dengan ekspektasi konsumen. Pengendalian mutu tidak hanya membantu memastikan konsistensi produk tetapi juga menjadi elemen penting dalam mempertahankan daya saing di pasar dengan implementasi pengendalian mutu yang efektif memungkinkan UMKM untuk menjaga reputasi produk, meningkatkan kepercayaan konsumen dan menciptakan loyalitas. Pengendalian mutu yang baik dapat membantu UMKM meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing produk di pasar (Tjiptono, 2018).

Dalam konteks UMKM, pengendalian mutu mencakup pemeriksaan bahan baku, pengawasan proses produksi, dan evaluasi hasil produk. ISO 9001 juga menekankan pentingnya pendekatan berbasis proses untuk pengendalian mutu, yang mencakup seluruh siklus produksi hingga produk sampai ke tangan konsumen (ISO, 2015). Pendekatan ini memungkinkan pelaku usaha untuk mengurangi tingkat cacat produk dan memberikan pengalaman konsumen yang lebih baik. Selain itu, pengendalian mutu juga berkontribusi pada efisiensi operasional melalui pengurangan biaya yang diakibatkan oleh kesalahan produksi atau keluhan pelanggan. Usaha yang berhasil menerapkan pengendalian

mutu cenderung memiliki keunggulan kompetitif yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaingnya.

### **B. Kepercayaan Konsumen**

Kepercayaan konsumen mengacu pada tingkat keyakinan pelanggan terhadap kemampuan suatu merek atau produk untuk memenuhi ekspektasi mereka. Kepercayaan ini dibangun melalui konsistensi kualitas produk, reputasi merek dan pengalaman pelanggan yang positif (Kotler & Keller, 2016). Faktor utama yang memengaruhi kepercayaan konsumen adalah persepsi kualitas produk, keamanan, dan kehandalan layanan (Setyawan, 2020). Dalam lingkup usaha, kepercayaan konsumen menjadi kunci keberhasilan bisnis, karena pelanggan yang percaya pada suatu merek cenderung menjadi pelanggan loyal yang melakukan pembelian berulang.

Kepercayaan konsumen juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap integritas dan keandalan penyedia produk atau layanan. Menurut (Ganesan, 1994) Kepercayaan konsumen sangat penting dalam membangun loyalitas pelanggan dengan produk yang konsisten dalam mutu akan menciptakan rasa puas, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap merek atau produk tertentu. Ketika sebuah merek mampu menjaga konsistensi kualitas, pelanggan akan merasa lebih yakin bahwa produk tersebut layak untuk dipilih. Akan tetapi jika ketidakkonsistenan dalam mutu dapat merusak kepercayaan, yang pada akhirnya berdampak negatif pada loyalitas pelanggan.

### **C. Pengaruh Pengendalian Mutu dan Kepercayaan Konsumen**

Hubungan antara pengendalian mutu dan kepercayaan konsumen telah dibahas dalam berbagai penelitian. Pengendalian mutu yang baik

meningkatkan konsistensi produk dan mencegah keluhan konsumen, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan konsumen (Tjiptono, 2018). Kotler dan Keller (2016) juga menekankan bahwa persepsi kualitas merupakan salah satu pilar utama dalam membangun kepercayaan konsumen.

Menurut (Zalukhu et al., 2024) menunjukkan bahwa pengendalian kualitas produk memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang secara tidak langsung mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap produk tersebut dan penelitian oleh Suryana (2019) menunjukkan bahwa UMKM yang menerapkan pengendalian mutu yang ketat mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebesar 30% dibandingkan dengan UMKM yang tidak menerapkannya. Hal ini relevan dengan studi kasus Mochi Kaswari Lampion Sukabumi, di mana kualitas bahan baku dan proses produksi menjadi faktor utama yang memengaruhi kepercayaan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Mochi Kaswari Lampion dipilih sebagai objek studi karena reputasinya dalam menjaga kualitas produk.

### **Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

##### **a. Wawancara**

Dilakukan dengan manajemen dan karyawan Mochi Kaswari Lampion untuk mendapatkan wawasan tentang proses pengendalian mutu yang diterapkan.

##### **b. Observasi**

Melakukan observasi langsung ke lokasi untuk melihat penerapan pengendalian mutu secara real-time.

## 2. Data Sekunder

### a. Ulasan Pelanggan

Mengumpulkan dan menganalisis ulasan pelanggan dari platform digital seperti Google dan e-commerce (Shopee) untuk memahami persepsi konsumen tentang kualitas produk.

### Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara Mendalam

Mengumpulkan data dari wawancara dengan manajemen dan karyawan terkait proses pengendalian mutu.

#### b. Observasi Partisipatif

Observasi langsung di lokasi produksi untuk mendapatkan data tentang implementasi pengendalian mutu.

#### c. Content Analysis

Menganalisis ulasan pelanggan dari Google dan platform e-commerce (Shopee).

### Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif untuk memahami bagaimana pengendalian mutu diterapkan dan bagaimana hal itu mempengaruhi kepercayaan konsumen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Penerapan

#### Pengendalian Mutu di Mochi Kaswari Lampion

Mochi Kaswari Lampion menerapkan pengendalian mutu mulai dari pemilihan bahan baku berkualitas, pengawasan ketat selama proses produksi, hingga pengemasan produk. Setiap tahap produksi diawasi oleh tim khusus untuk memastikan bahwa produk memenuhi standar yang ditetapkan.

### 2. Ulasan Pelanggan

Ulasan pelanggan di platform Google dan e-commerce (Shopee) menunjukkan bahwa konsumen

umumnya puas dengan kualitas mochi yang konsisten. Beberapa ulasan menyoroti kelembutan dan tekstur mochi yang tetap terjaga meskipun ada beberapa keluhan minor terkait keterlambatan pengiriman.

### 3. Analisis Pengaruh Pengendalian Mutu terhadap Kepercayaan Konsumen

Pengendalian mutu yang diterapkan berkontribusi pada peningkatan kepercayaan konsumen, terlihat dari ulasan positif dan peningkatan jumlah pelanggan tetap. Konsumen merasa yakin bahwa produk yang mereka beli selalu dalam kondisi terbaik, yang memperkuat loyalitas mereka.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengendalian mutu yang diterapkan oleh Mochi Kaswari Lampion memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Dari analisis data primer dan sekunder, terlihat bahwa pengendalian mutu yang konsisten membantu mempertahankan kualitas produk yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini mencakup pemilihan bahan baku berkualitas tinggi, proses produksi yang diawasi secara ketat, dan standar kebersihan yang dipatuhi dengan baik.

Konsumen menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap Mochi Kaswari Lampion, yang tercermin dari ulasan positif di berbagai platform digital. Kepercayaan ini dibangun melalui pengalaman konsumen yang konsisten dengan produk berkualitas tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh UMKM, seperti keterbatasan sumber daya dan persaingan pasar yang ketat. Untuk terus meningkatkan kepercayaan konsumen, Mochi Kaswari Lampion perlu

memperkuat strategi pengendalian mutu dan mengembangkan inovasi produk yang sesuai dengan selera pasar.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi UMKM di sektor makanan, khususnya di Kota Sukabumi, mengenai pentingnya pengendalian mutu dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi panduan bagi UMKM lainnya dalam merancang strategi pengendalian mutu yang efektif untuk meningkatkan kinerja bisnis mereka.

### **Saran**

Terdapat beberapa saran untuk meningkatkan pengendalian mutu dan kepercayaan konsumen, UMKM seperti Mochi Kaswari Lampion disarankan untuk memperbaiki manajemen kualitas mereka, termasuk dengan memperkenalkan pelatihan rutin bagi karyawan dalam menjaga standar kebersihan dan kualitas produk. Selain itu, penting juga untuk terus memantau umpan balik dari konsumen agar dapat segera melakukan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian dengan harapan konsumen. Inovasi produk yang sesuai dengan selera pasar juga harus menjadi perhatian agar produk tetap relevan di tengah persaingan yang semakin ketat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Amelia, M. (2023). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Halal Awareness terhadap Keputusan Pembelian*.

Bonar, H., & Lutfhi, M. (2018). *Pengendalian Kualitas pada UMKM*.

Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.

Gunawan, & Imam. (2013). *Metode Penelitian*.

Junais, D., et al. (2010). *Pengawasan dan Pengendalian Mutu dalam Proses Produksi*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

Nastiti, R. (2019). *Pengendalian Kualitas Produk pada UMKM*.

Nurmawati, I. (2012). *Sistem Manajemen Mutu dan Implementasi HACCP*.

Setyawan, S. (2020). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pada UMKM di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(2), 45-58.

Suryana, Y. (2019). *Pengaruh pengendalian mutu terhadap kepuasan pelanggan pada industri makanan UMKM*. *Jurnal Industri dan Bisnis*, 14(1), 25-35.

Tjiptono, F. (2018). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi.

Widyaningrum, H. (2011). *Penerapan HACCP pada Produk Jenang Kudus 'Rizqina'*.

Wijaya, T. (2013). *Fungsi Produksi dalam Bisnis*.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). "The Behavioral Consequences of Service Quality". *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

Zalukhu, T. F., Berkat, J., & Jaya, I. (2024). *Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD . Wery Bakery Miga Kota Gunung Sitoli*. 4, 7440-7450.