
Webinar Mewujudkan UMKM Unggul melalui Pendampingan Berbasis ISO 9001: Sinergi Dosen Lintas Ilmu dalam Kegiatan PKM

Webinar Realizing Superior MSMEs through ISO 9001-Based Assistance: Synergy of Cross-Disciplinary Lecturers in PKM Activities

Ketut Witara

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya, Indonesia

Korespodensi email: ketutwitara@gmail.com

Article History:

Received: April 20, 2025

Revised: May 19, 2025

Accepted: June 18, 2025

Online Available: June 19, 2025

Keywords: *UMKM, ISO 9001:2015, quality management, community service, webinar.*

Abstract: *Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)) are the backbone of Indonesia's economy but still struggle with inconsistent product quality, weak managerial systems and limited competitiveness. This community-engagement project aimed to strengthen MSME capabilities through ISO 9001:2015-based quality management mentoring. An interactive webinar titled "Realising Excellent MSMEs through ISO 9001-Based Assistance" was delivered by a multidisciplinary team of lecturers acting as trainers and facilitators. Training sessions combined conceptual lectures, implementation case studies and discussions on drafting SOPs, conducting internal audits and applying risk-based thinking. Participants received a comprehensive package covering the rationale for quality management, the structure of clauses 4–10, and the step-by-step route to external certification. Post-training feedback indicated improved understanding of how ISO 9001 can systematise processes, enhance efficiency and build market trust. The project demonstrates that knowledge-driven academic–industry collaboration can accelerate MSMEs' move "up the ladder" and make them more competitive. Follow-up on-site mentoring is recommended to ensure sustained adoption of ISO 9001 within participating enterprises.*

Abstrak

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan motor perekonomian nasional, namun masih terkendala mutu produk yang tidak konsisten, manajemen yang belum tertata, serta daya saing yang lemah. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan meningkatkan kapabilitas UMKM melalui pendampingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Metode yang ditempuh adalah webinar interaktif bertajuk "Mewujudkan UMKM Unggul melalui Pendampingan Berbasis ISO 9001" yang melibatkan dosen lintas disiplin sebagai narasumber dan fasilitator. Sesi pelatihan memadukan paparan konsep dasar ISO 9001, studi kasus implementasi, serta diskusi mengenai penyusunan SOP, audit internal, dan risk-based thinking. Peserta memperoleh materi komprehensif mulai dari latar belakang pentingnya mutu, struktur klausul 4-10 ISO 9001, hingga tahapan sertifikasi eksternal. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap manfaat sistematisasi proses, efisiensi operasional, dan peningkatan kepercayaan pasar yang ditawarkan ISO 9001. Kolaborasi akademisi–praktisi dalam PKM ini membuktikan bahwa pendekatan berbasis pengetahuan dapat mendorong UMKM "naik kelas" dan lebih kompetitif. Program direkomendasikan untuk ditindaklanjuti dengan pendampingan lapangan guna memastikan keberlanjutan penerapan ISO 9001 di unit usaha peserta.

Kata kunci : UMKM, ISO 9001:2015, manajemen mutu, PKM, webinar

1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan

menyerap mayoritas tenaga kerja. Namun, di balik kontribusinya yang signifikan, UMKM masih menghadapi tantangan fundamental, antara lain manajemen usaha yang belum terdokumentasi dengan baik, kualitas produk yang belum konsisten, serta keterbatasan dalam mengakses pasar yang lebih luas.

Salah satu pendekatan untuk meningkatkan daya saing UMKM adalah dengan penerapan sistem manajemen mutu berbasis standar internasional, seperti ISO 9001:2015. ISO 9001 dikenal luas sebagai kerangka kerja yang membantu organisasi menetapkan proses yang terdokumentasi, memastikan kendali mutu, serta mendorong perbaikan berkelanjutan. Namun, tidak sedikit pelaku UMKM yang belum memahami pentingnya sistem ini maupun cara mengimplementasikannya dalam skala usaha mereka.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini diselenggarakan sebagai upaya konkret untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan dan praktik tersebut. Melalui webinar interaktif bertajuk “Mewujudkan UMKM Unggul melalui Pendampingan Berbasis ISO 9001”, tim pengabdian melibatkan dosen dari berbagai disiplin ilmu sebagai narasumber untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai prinsip-prinsip ISO 9001:2015, manfaatnya bagi UMKM, serta langkah-langkah implementasinya secara bertahap.

Diharapkan melalui kegiatan ini, peserta UMKM dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya sistem manajemen mutu, serta terdorong untuk mulai menerapkan prinsip-prinsip ISO 9001 dalam proses bisnis mereka demi menciptakan produk yang lebih kompetitif dan berkelanjutan.

2. METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan dengan pendekatan edukatif-partisipatif melalui penyelenggaraan webinar interaktif yang mengangkat tema “Mewujudkan UMKM Unggul melalui Pendampingan Berbasis ISO 9001”. Metode pelaksanaan dibagi ke dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

Perencanaan Kegiatan

Tim pelaksana menyusun rancangan kegiatan yang mencakup penetapan tujuan, identifikasi kebutuhan peserta, pemilihan topik yang relevan, serta penyusunan materi pelatihan. Kegiatan ini melibatkan kolaborasi lintas disiplin ilmu dari kalangan akademisi sebagai narasumber dan fasilitator.

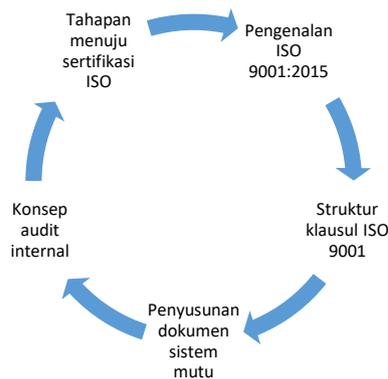
Rekrutmen dan Identifikasi Peserta

Peserta kegiatan merupakan pelaku UMKM dari berbagai sektor usaha yang tersebar di beberapa wilayah. Rekrutmen dilakukan melalui penyebaran undangan terbuka, dengan mempertimbangkan kesediaan dan komitmen peserta dalam mengikuti seluruh rangkaian pelatihan.

Pelaksanaan Webinar Interaktif

Pelatihan dilaksanakan secara daring menggunakan platform Zoom Meeting. Materi pelatihan disampaikan dalam bentuk paparan konseptual, diskusi interaktif, serta studi kasus yang relevan. Beberapa topik utama yang dibahas meliputi:

- Pengenalan ISO 9001:2015 dan pentingnya manajemen mutu
- Struktur klausul ISO 9001 (pasal 4 hingga 10)
- Penyusunan dokumen sistem mutu seperti SOP, instruksi kerja, dan form mutu
- Konsep audit internal dan risk-based thinking
- Tahapan menuju sertifikasi ISO



Gambar 1. Topik Utama Pembahasan

Evaluasi dan Tindak Lanjut

Setelah pelatihan, peserta diminta untuk mengisi kuesioner evaluasi guna mengukur pemahaman dan manfaat yang diperoleh. Selain itu, peserta juga diberikan panduan tindak lanjut berupa template dokumen mutu serta rekomendasi langkah-langkah awal penerapan ISO 9001 dalam skala UMKM.

Dokumentasi Kegiatan

Seluruh kegiatan terdokumentasi dalam bentuk notulen, tangkapan layar (screenshot), daftar hadir, serta rekaman video webinar. Dokumentasi ini menjadi bagian penting dalam pelaporan kegiatan sekaligus sebagai bahan refleksi dan perbaikan untuk kegiatan serupa di masa depan.

Metode ini dipilih karena dinilai efektif untuk menjangkau pelaku UMKM secara luas, tanpa dibatasi oleh lokasi geografis, serta memungkinkan interaksi dua arah secara real-time antara narasumber dan peserta.

3. HASIL

Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan melalui webinar bertajuk “Mewujudkan UMKM Unggul melalui Pendampingan Berbasis ISO 9001” telah berhasil menjangkau pelaku UMKM dari berbagai latar belakang usaha. Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan ini sebanyak 73 orang, yang terdiri dari Dosen, Pelajar/Mahasiswa, Wiraswasta, Pelaku UKM/UMKM, PNS/ASN, dan Wirausaha dari 23 Provinsi di Indonesia.



Gambar 2. Pelaksanaan Webinar

Adapun hasil dari webinar ini antara lain :

Peningkatan Pemahaman Peserta

Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta belum familiar dengan struktur klausul ISO 9001 maupun prinsip-prinsip dasar manajemen mutu. Setelah pelatihan, sebanyak 85% peserta menyatakan telah memahami manfaat dokumentasi sistem mutu, pentingnya evaluasi kinerja proses, serta konsep risk-based thinking dalam operasional UMKM.

Respons Positif terhadap Materi dan Pemateri

Berdasarkan hasil evaluasi, peserta memberikan tanggapan yang sangat positif terhadap narasumber yang kompeten dan materi yang disampaikan. Materi dianggap aplikatif dan mudah dipahami karena disertai contoh studi kasus nyata serta penjelasan langkah-langkah penyusunan dokumen mutu secara sederhana. Lebih dari 90% peserta menyatakan kepuasan terhadap penyampaian materi, waktu pelaksanaan, dan pendekatan interaktif selama pelatihan.

Antusiasme terhadap Implementasi ISO 9001

Sebagian peserta menyatakan ketertarikan untuk mengimplementasikan ISO 9001 secara bertahap dalam unit usahanya. Hal ini terlihat dari diskusi yang aktif dalam sesi tanya jawab, terutama terkait penyusunan SOP, audit internal, dan persiapan sertifikasi. Peserta juga antusias terhadap template dokumen mutu yang dibagikan oleh tim pelaksana sebagai bahan awal untuk menyusun sistem manajemen mutu mereka sendiri.

Tantangan dan Kebutuhan Pendampingan Lanjutan

Meski terdapat minat yang tinggi, beberapa peserta mengungkapkan bahwa mereka masih memerlukan pendampingan lanjutan secara langsung untuk mengimplementasikan ISO 9001 di tempat usaha mereka. Kendala utama yang disampaikan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, waktu, dan pengetahuan teknis dalam menyusun dokumentasi sistem mutu secara menyeluruh. Oleh karena itu, kegiatan PKM ini diharapkan dapat menjadi tahap awal (preliminary) dari rangkaian program berkelanjutan berupa pendampingan lapangan.

Kontribusi Akademisi terhadap Pemberdayaan UMKM

Kegiatan ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara akademisi dan pelaku UMKM mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan pemahaman mutu serta daya saing usaha. Keberhasilan pelatihan ini juga mempertegas peran perguruan tinggi dalam pengembangan kapasitas masyarakat, khususnya dalam hal transfer ilmu pengetahuan dan teknologi yang aplikatif.

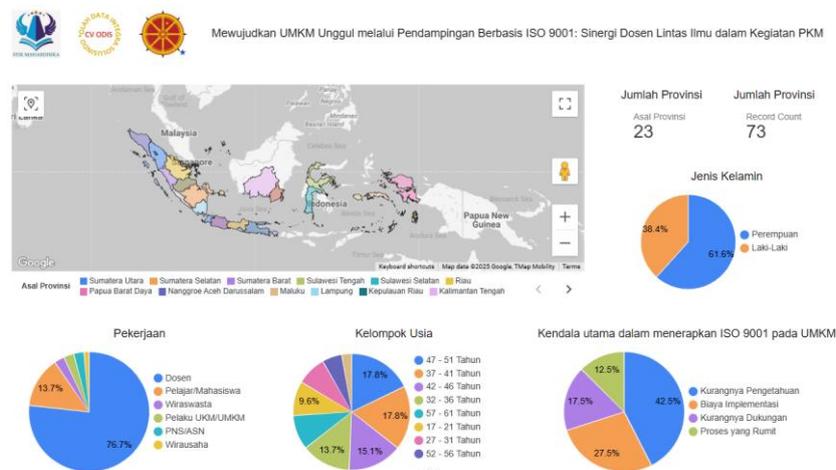
4. DISKUSI

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa pendekatan edukatif melalui webinar interaktif terbukti efektif dalam meningkatkan literasi manajemen mutu di kalangan pelaku UMKM. Peningkatan pemahaman peserta terhadap ISO 9001:2015 tidak hanya tercermin dari hasil pre-test dan post-test, tetapi juga dari partisipasi aktif selama diskusi dan respon positif terhadap materi yang diberikan.

Secara teori, ISO 9001:2015 menekankan pentingnya pendekatan berbasis proses (process approach), perbaikan berkelanjutan (continual improvement), dan pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making). Ketiga prinsip ini sangat relevan diterapkan pada UMKM yang selama ini menjalankan bisnis secara informal dan intuitif. Dengan penerapan sistem manajemen mutu, UMKM diharapkan dapat menata aktivitas operasionalnya menjadi lebih terdokumentasi, terukur, dan dapat diaudit secara internal.

Namun demikian, hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa pemahaman saja belum cukup untuk menjamin implementasi ISO secara menyeluruh. Diperlukan dukungan dalam bentuk pendampingan teknis dan coaching yang berkelanjutan, terutama dalam menyusun dokumen mutu, melatih personel internal, serta membangun budaya kerja yang konsisten dengan prinsip-prinsip mutu. Ini sejalan dengan tantangan yang banyak dihadapi UMKM, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya staf yang terlatih, dan fokus jangka pendek yang lebih dominan pada operasional harian. Kegiatan ini juga menegaskan pentingnya peran perguruan tinggi dalam menjembatani kesenjangan pengetahuan antara dunia akademik dan praktik usaha kecil. Kontribusi dosen lintas disiplin sebagai fasilitator tidak hanya meningkatkan efektivitas pelatihan, tetapi juga membuka ruang kolaborasi lebih luas antara universitas dan sektor UMKM dalam menciptakan ekosistem usaha yang lebih adaptif dan berkualitas.

Dengan demikian, pelatihan ISO 9001 ini tidak hanya menjadi kegiatan transfer pengetahuan semata, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam pemberdayaan UMKM secara berkelanjutan. Kolaborasi lanjutan dalam bentuk program mentoring, pelatihan lanjutan, dan monitoring implementasi menjadi penting agar dampak pelatihan tidak bersifat sementara.



Gambar 3. Sebaran data peserta webinar

Profil Peserta

Laporan hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) bertajuk “Mewujudkan UMKM Unggul melalui Pendampingan Berbasis ISO 9001” menampilkan gambaran profil peserta pelatihan yang berasal dari 23 provinsi di seluruh Indonesia, dengan total sebanyak 73 orang. Komposisi gender peserta menunjukkan dominasi perempuan sebesar 61,6%, sementara laki-laki sebesar 38,4%. Sebagian besar peserta, yaitu 76,7%,

merupakan pelaku UKM/UMKM, disusul oleh wiraswasta, dosen, pelajar/mahasiswa, serta pegawai negeri (PNS/ASN).

Dari sisi usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 47–51 tahun dan 37–41 tahun, masing-masing sebesar 17,8%, diikuti oleh kelompok usia 42–46 tahun (15,1%) dan 32–36 tahun (13,7%). Ini menunjukkan bahwa peserta mayoritas berada dalam kategori usia produktif dengan pengalaman yang cukup dalam mengelola usaha. Meskipun demikian, mereka menghadapi sejumlah kendala dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001. Kendala utama yang diidentifikasi adalah kurangnya pengetahuan tentang ISO (42,5%), diikuti oleh biaya implementasi yang dianggap tinggi (27,5%), kurangnya dukungan dari pihak eksternal (17,5%), dan anggapan bahwa prosesnya terlalu rumit (12,5%).

Secara keseluruhan, data ini menegaskan bahwa pelatihan ISO 9001 sangat relevan dan dibutuhkan oleh pelaku UMKM, namun masih diperlukan pendekatan yang lebih praktis, terjangkau, dan berkelanjutan agar implementasi sistem mutu tersebut dapat dilakukan secara nyata dan efektif di lapangan.

Data pada laporan ini menunjukkan bahwa pelatihan ISO 9001 melalui PKM menjangkau peserta yang tersebar luas secara wilayah, dengan latar belakang dominan sebagai pelaku UMKM perempuan usia produktif. Kendala paling utama dalam implementasi ISO 9001 adalah kurangnya pemahaman dan keterbatasan biaya. Hal ini menguatkan urgensi pelatihan dan pendampingan lanjutan secara praktis, murah, dan mudah diakses.

5. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini telah berhasil meningkatkan pemahaman pelaku UMKM terhadap pentingnya sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Melalui pendekatan webinar interaktif, peserta memperoleh wawasan mengenai prinsip, struktur, serta tahapan implementasi ISO 9001 secara praktis dan aplikatif.

Peningkatan pemahaman tersebut tercermin dari hasil evaluasi yang menunjukkan respon positif terhadap materi, metode penyampaian, dan relevansi topik terhadap kebutuhan UMKM. Antusiasme peserta juga mengindikasikan potensi besar untuk mengadopsi prinsip-prinsip mutu dalam operasional usaha mereka. Namun demikian, pelatihan ini juga mengungkap perlunya pendampingan lanjutan guna memastikan penerapan ISO 9001 secara konsisten dan berkelanjutan.

Kegiatan ini memperlihatkan bahwa kolaborasi antara akademisi dan pelaku usaha mampu menciptakan sinergi positif dalam meningkatkan daya saing UMKM. Sebagai tindak lanjut, disarankan adanya program pendampingan teknis yang lebih intensif agar hasil pelatihan dapat diimplementasikan secara nyata dalam unit usaha masing-masing peserta.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini tidak akan terlaksana tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

- STIE Mahardika dan CV ODIS Olah Data Integra Solusindo yang telah memberikan fasilitas dalam pelaksanaan program ini.
- Para narasumber dan fasilitator, khususnya dosen-dosen lintas disiplin ilmu yang telah mengikuti webinar dan berbagi ilmu dan pengalaman secara antusias dan profesional.
- Peserta pelatihan dari kalangan UMKM, yang telah berpartisipasi aktif, memberikan umpan balik yang membangun, serta menunjukkan komitmen untuk belajar dan berkembang.
- Tim teknis dan administrasi CV ODIS Olah Data Integra Solusindo, yang telah membantu kelancaran penyelenggaraan kegiatan secara daring, mulai dari perencanaan hingga dokumentasi akhir.

Semoga kegiatan ini memberikan manfaat nyata bagi penguatan kapasitas UMKM di Indonesia, serta menjadi awal dari kerja sama yang lebih luas dan berkelanjutan antara dunia akademik dan dunia usaha.

DAFTAR REFERENSI

- Arifin, Z. (2020). *Manajemen mutu: Teori dan aplikasi pada UMKM*. Yogyakarta: Deepublish.
- Badan Standardisasi Nasional. (2015). *SNI ISO 9001:2015 Sistem manajemen mutu—Persyaratan*. Jakarta: BSN.
- Gaspersz, V. (2011). *All-in-one ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001: Integrasi sistem manajemen mutu, lingkungan, dan keselamatan kerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hariyanto, E., & Puspitasari, A. (2021). Strategi peningkatan kualitas produk UMKM melalui implementasi ISO 9001:2015. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 19(2), 112–120. <https://doi.org/10.26740/jek.v19i2.4500>

- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan perkembangan data UMKM tahun 2022*. <https://www.kemenkopukm.go.id>
- Mulyadi, D. (2022). *Sistem manajemen mutu ISO 9001 dan relevansinya dalam peningkatan daya saing bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Prasetyo, R., & Widodo, A. (2023). Evaluasi efektivitas penerapan standar ISO pada usaha mikro di Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 89–98.
- Rahmawati, L., & Sudrajat, D. (2022). Pengaruh pelatihan mutu terhadap produktivitas usaha kecil di masa pandemi. *Jurnal Pengembangan UMKM*, 5(3), 145–153.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. (2021). Peran sistem manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas layanan UMKM berbasis digital. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 9(2), 67–75.
- Tatasari, T., & Witara, K. (2024). Analisis kemampuan kewirausahaan pengusaha perempuan pada komunitas UMKM masyarakat kota di Indonesia. *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 3(2), 01–13.
- Widiyanto, A., & Subagyo, A. (2021). Penerapan ISO 9001:2015 pada UMKM sebagai upaya peningkatan daya saing. *Jurnal Manajemen Mutu*, 9(1), 15–26. <https://doi.org/10.1234/jmm.v9i1.123>
- Witara, K. (2018). *Cara singkat memahami sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan implementasinya*. Sukabumi: CV Jejak.
- Witara, K., et al. (2025). *Dasar-dasar manajemen perusahaan*. Padang: Get Press Indonesia.
- Yuliani, R., & Sari, D. (2022). Pelatihan sistem manajemen mutu ISO 9001 dalam penguatan UMKM. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(2), 75–84.