

Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 untuk Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Kaffa Indonesia

Implementation of a Quality Management System Based on ISO 9001:2015 to Improve the Management Effectiveness of Kaffa Indonesia

Yunita Nugrahaini Safrudin *

Sri Widaningrum

Ni Putu Ayu Laksmi Purwati

Fairuz Zahira

Putu Ayu Dharma Prakas Mahardani

Sabrina Ayu Ulia Rahman

Ananda Mustika Adha

Faris Aditya Prayoga

Department of Industrial Engineering, Telkom University, Bandung, West Java, Indonesia

email: dewirahayuubd@gmail.com

Kata Kunci

Manajemen

Mutu

UMKM

SDGs

Keywords:

Management

Quality

SME

SDGs

Received: May 2025

Accepted: July 2025

Published: Maret 2026

Abstrak

Menjaga mutu produk agar selalu baik merupakan hal yang krusial dalam manajemen mutu karena mutu berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kaffa Indonesia merupakan UMKM di Kota Bandung yang memproduksi busana muslim. Seiring dengan pertumbuhan bisnisnya, Kaffa Indonesia menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi pelanggannya. Proses *quality control* yang masih dilakukan secara manual sering kali menyebabkan *defect* atau mutu produk yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan agar memenuhi ekspektasi pelanggan, hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kelemahan dalam pengendalian mutu saat proses produksi. Kelemahan dalam pengendalian mutu berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan juga reputasi dari Kaffa Indonesia. Pendekatan yang dapat dilakukan untuk mencegah munculnya potensi ini adalah dengan menerapkan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Program ini dilakukan dengan tujuan mendampingi Kaffa Indonesia dalam memahami dan menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 untuk menjaga dan meningkatkan mutu produk yang dihasilkan. Hal ini sesuai dengan SDGs 9 yaitu mendukung proses industrialisasi berkelanjutan pada sektor industri kecil dan menengah. Analisis SWOT dan analisis gap digunakan dalam program ini untuk menghasilkan manual mutu, serta prosedur untuk proses audit mutu internal, pengendalian dokumen, tinjauan manajemen, R&D, pengadaan, penerimaan barang jadi, proses produksi, dan pengeluaran barang jadi.

Abstract

Ensuring consistent product quality is a vital component of quality management, directly influencing customer satisfaction. Kaffa Indonesia, an SME based in Bandung, produces a range of Muslim apparel. As the business grows, the company faces challenges in consistently meeting customer expectations. Manual quality control processes often lead to product defects or deviations from established standards, highlighting weaknesses in production quality control. These deficiencies can diminish customer satisfaction and harm the company's reputation. To address these issues, the adoption of a structured Quality Management System (QMS) such as ISO 9001:2015 is proposed. ISO 9001:2015 provides a systematic framework for maintaining and improving product quality while aligning with customer expectations and industry standards. This program aims to support Kaffa Indonesia in understanding and implementing an ISO 9001:2015-based QMS. This aligns with SDG 9, which supports sustainable industrialization in the small and medium-sized enterprise (SME) sector. The research employs SWOT and gap analyses to identify operational gaps and develop a quality manual. Key deliverables include standardized procedures for internal quality audits, document control, management reviews, research and development (R&D), procurement, production processes, and finished goods handling. By implementing these measures, Kaffa Indonesia can enhance operational efficiency, reduce defects, and strengthen its market position both domestically and internationally.



© 2026 Yunita Nugrahaini Safrudin, Sri Widaningrum, Ni Putu Ayu Laksmi Purwati, Fairuz Zahira, Putu Ayu Dharma Prakas Mahardani, Sabrina Ayu Ulia Rahman, Ananda Mustika Adha, Faris Aditya Prayoga. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). DOI: <https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v11i3.10405>

How to cite: Safrudin, Y. N., Widaningrum, S., Purwati, N. P. A. L., Zahira, F., Mahardani, P. A. D. P., Rahman, S. A. U., Adha, A. M., Prayoga, F. A. (2026). Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 untuk Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Kaffa Indonesia. *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 11(3), 845-850. <https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v11i3.10405>

PENDAHULUAN

Kaffa Indonesia merupakan salah satu UMKM di Kota Bandung yang memproduksi berbagai macam busana muslim, seperti gamis, koko, tunik, rok, dan mukena. Selain itu, Kaffa Indonesia juga menerima pesanan seragam dalam jumlah besar. Produk dijual secara *offline* di toko, maupun secara *online* melalui *e-commerce*. Kaffa Indonesia juga memasarkan produknya melalui *reseller* agar lebih dekat dengan konsumen. Kaffa Indonesia memiliki komitmen yang kuat untuk menyediakan produk kekinian dan berkualitas dengan harga yang mudah dijangkau oleh konsumen. Proses operasional pada UMKM ini dimulai dengan perencanaan produksi, yang mencakup penentuan kebutuhan berdasarkan tren pasar dan data penjualan, serta desain baju muslim/ muslimah. Setelah perencanaan, pengadaan bahan baku dilakukan dengan memilih dan membeli material dari pemasok terpercaya serta menyimpannya dengan baik di gudang. Pada tahap proses produksi, bahan baku dipersiapkan dan dipotong sesuai pola, kemudian dijahit dan diselesaikan dengan kontrol kualitas untuk memastikan produk akhir memenuhi standar. Setelah produksi, pengemasan dan distribusi memastikan produk dikemas dengan aman dan didistribusikan ke pelanggan atau distributor. Selain dilakukan di pabrik sendiri, untuk menjaga kelancaran produksi, Kaffa Indonesia bekerjasama dengan mitra yang sudah dipercaya apabila jumlah pesanan cukup besar dan pada saat *peak season*, seperti Hari Raya Idul Fitri. Seiring dengan pertumbuhan bisnisnya, Kaffa Indonesia menghadapi tantangan dalam memastikan kualitas produk yang konsisten dan memenuhi standar yang diharapkan oleh konsumen. Di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri fashion, kemampuan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dan memperluas pasar (Putra, 2024). UMKM ini melakukan proses *quality control* masih secara manual, sehingga rentan munculnya produk cacat akibat kelalaian manusia. Dalam proses produksi, keberadaan *defect* atau cacat produk merupakan salah satu isu utama yang dapat merusak reputasi UMKM dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan (Prayuda *et al.*, 2024). Menurut Crosby dalam (Safrudin *et al.*, 2021), *defect* adalah ketidaksesuaian antara produk yang dihasilkan dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, desain, maupun fungsionalitas. Munculnya banyak *defect* dalam produk merupakan indikator bahwa proses produksi memiliki kelemahan dalam pengendalian kualitas. Oleh karena itu, Kaffa Indonesia memerlukan penerapan sistem penjaminan mutu yang terstruktur yang menyediakan kerangka kerja yang lebih komprehensif dan sistematis untuk memastikan bahwa setiap aspek dalam proses produksi diawasi dan dikendalikan secara efektif dengan pendekatan lebih terintegrasi. Namun, seperti banyak UMKM lainnya, Kaffa Indonesia masih belum memiliki sistem penjaminan mutu yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Salah satu standar internasional yang dapat diadopsi untuk mencapai tujuan ini adalah ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang mengatur persyaratan untuk sistem manajemen mutu (SMM). Standar ini menekankan pentingnya pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, dan manajemen risiko dalam memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan selalu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Bakar *et al.*, 2018). Implementasi ISO 9001:2015 pada UMKM membantu memastikan bahwa setiap aspek dari proses produksi, mulai dari pemilihan bahan baku hingga produk akhir, dikontrol dengan baik (Widaningrum *et al.*). Dengan demikian, penerapan standar ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan daya saing produk di pasar nasional dan internasional (Bravi *et al.*, 2019). Lebih lanjut, pengembangan dan implementasi sistem penjaminan mutu di UMKM Kaffa Indonesia juga selaras dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Koperasi dan UMKM. Peraturan ini mendorong pengembangan kompetensi dan daya saing UMKM melalui peningkatan kualitas produk dan layanan, yang dapat dicapai salah satunya melalui penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mendampingi UMKM Kaffa Indonesia dalam proses penerapan sistem penjaminan mutu berbasis ISO 9001:2015. Melalui pendampingan ini, diharapkan UMKM Kaffa Indonesia dapat meningkatkan kualitas produknya secara konsisten, sehingga mampu bersaing lebih baik di pasar nasional maupun internasional.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri dari 3 tahapan, yaitu 1) pendahuluan; 2) pelaksanaan program; dan 3) pelaporan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan brainstorming kepada karyawan Kaffa Indonesia, khususnya pada bagian produksi dan pemasaran. Tahap pendahuluan bertujuan untuk menganalisis kebutuhan awal dan mencari peluang perbaikan pengelolaan Kaffa Indonesia dalam konteks sistem manajemen mutu. Output dari tahap ini digunakan untuk mengajukan program pengabdian kepada masyarakat. Selanjutnya adalah tahap pelaksanaan program yang terdiri dari survei dan penyusunan program. Survei dilakukan untuk mengidentifikasi proses bisnis Kaffa Indonesia dan mengumpulkan data aktual pengelolaan Kaffa Indonesia. Analisis kondisi aktual ini dilakukan menggunakan metode analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan metode untuk mengevaluasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) untuk memperkirakan cara terbaik dalam menentukan sebuah strategi (Fatimah, 2016). Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan analisis gap dan analisis dokumen wajib. Analisis gap adalah metode untuk membandingkan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan dalam SMM (Hidayat *et al.*, 2022). Dalam konteks ini, analisis gap digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan dan pemenuhan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Adapun analisis dokumen wajib bertujuan untuk mengetahui dokumen wajib ISO 9001:2015 apa saja yang sudah atau belum tersedia di Kaffa Indonesia. ISO 9001:2015 menetapkan terdapat 4 dokumen wajib yang diperlukan dalam implementasi SMM, antara lain ruang lingkup SMM, Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, dan Kriteria untuk evaluasi dan pemilihan pemasok (Abuhav, 2017). Berdasarkan analisis tersebut teridentifikasi kebutuhan dokumen mutu sebagai persiapan penerapan SMM di Kaffa Indonesia. Selanjutnya adalah tahap penyusunan kebijakan dan dokumen mutu berdasarkan persyaratan ISO 9001:2015. Dokumen yang sudah dibuat kemudian diverifikasi kepada pihak Kaffa Indonesia untuk memastikan informasi yang tercantum dalam dokumen tersebut sesuai, relevan, dan akurat. Kegiatan ini didahului dengan penyampaian materi *awareness* ISO 9001:2015 agar karyawan Kaffa Indonesia memiliki wawasan dan komitmen dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Penyampaian materi atau pelatihan *awareness* ini sejalan dengan persyaratan ISO 9001:2015 yang menyatakan bahwa organisasi perlu memberikan pelatihan kepada karyawan yang berkaitan dengan kualitas produk (Quazi *et al.*, 2004). Tahap ini diakhiri dengan pengisian *form feedback* pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Tahap terakhir dari program ini adalah pelaporan yang bertujuan untuk melaporkan keberjalanan kegiatan pengabdian masyarakat yang sudah dilaksanakan, mengevaluasi keberhasilan program, dan menganalisis peluang keberlanjutan program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan survei dan wawancara untuk mengetahui kondisi aktual penerapan Sistem Manajemen Mutu di Kaffa Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara dilakukan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kebutuhan Kaffa Indonesia dalam konteks penerapan ISO 9001:2015. Berikut ini adalah hasil analisis SWOT UMKM Kaffa Indonesia

Tabel I. Analisis SWOT Kaffa Indonesia.

		Strengths	Weaknesses
INTERNAL FACTORS		Kaffa Indonesia memiliki komitmen yang kuat dalam menjaga kualitas produk	Belum terdapat unit khusus yang menangani manajemen mutu
		Produksi dilakukan di pabrik sendiri maupun maklon	Proses kerja dan control mutu belum dirumuskan dalam standar operasional prosedur yang sistematis
		Memiliki jaringan reseller yang memudahkan akses pasar	Kurangnya standarisasi di maklon
		Ada kontrol mutu baik di pabrik sendiri maupun pemantauan langsung ke lokasi mitra maklon	
		Opportunities	Threats
EXTERNAL FACTORS		Tren busana muslim yang meningkat dan diminati oleh segmen pasar	Ketidaksesuaian atau keterlambatan dari maklon
		Teknologi	Kompetitor yang mengadopsi teknologi dan sistem mutu lebih maju
		Potensi penerapan standar mutu internasional, seperti ISO 9001	Preferensi konsumen

Berdasarkan analisis SWOT tersebut, maka kebutuhan Kaffa Indonesia antara lain :

1. Pengembangan kompetensi SDM dengan memberikan wawasan awareness ISO 9001:2015;
2. Standarisasi proses dengan menyusun manual mutu Kaffa Indonesia dan membuat SOP proses inti bisnis;
3. Penerapan sistem manajemen mutu;
4. Audit mutu dan pemantauan secara berkala

Selanjutnya dilakukan analisis gap aktual penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) dibandingkan dengan persyaratan ISO 9001:2015. Persyaratan tersebut terdiri dari 6 klausul mulai dari klausul 4 sampai klausul 9. Berikut ini adalah persyaratan masing-masing klausul dalam ISO 9001:2015.

Tabel II. Analisis Gap ISO 9001:2015.

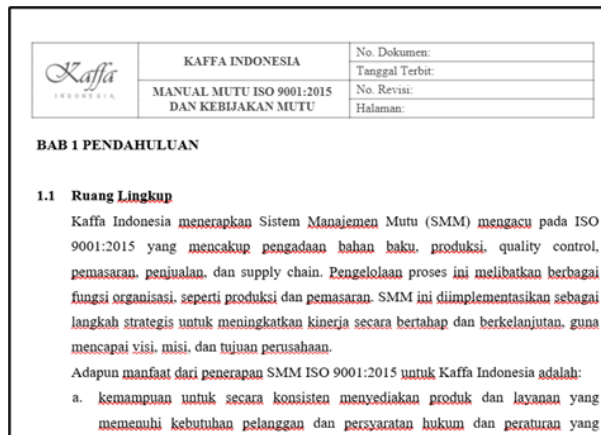
Klausul	Persyaratan	Gap dan Kendala
4	Konteks Organisasi	Identifikasi kebutuhan pihak berkepentingan masih bersifat informal
5	Kepemimpinan	Kebijakan mutu belum terdokumentasi Tanggung jawab terkait mutu belum terdefinisi dengan baik
6	Planning	Belum mengidentifikasi risiko dan peluang secara formal Perencanaan untuk mencapai tujuan mutu belum dilakukan
7	Support	Infrastruktur produksi internal sudah memadai, namun pengawasan maklon masih terbatas Dokumen terkait SMM belum dikelola secara terstruktur
8	Operasi	Pengendalian mutu produk yang berasal dari maklon masih dilakukan secara informal
9	Evaluasi Kinerja	Audit internal belum dilakukan

Tabel III. Analisis Kelengkapan Dokumen Wajib.

No	Dokumen Wajib	Klausul ISO 9001:2015	Ada	Tidak
1	Dokumen Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	4.3		√
2	Dokumen Kebijakan Mutu	5.2		√
3	Dokumen Sasaran Mutu	6.2	√	
4	Dokumen Kriteria untuk Evaluasi dan Pemilihan Pemasok	8.4.1		√

Sebagai implikasi dari hasil analisis di atas, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilanjutkan dengan penyampaian materi awareness ISO 9001:2015 dengan tujuan untuk meningkatkan wawasan, kesadaran, dan komitmen seluruh bagian Kaffa Indonesia dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu. Selain itu, dengan penyampaian materi ini diharapkan karyawan Kaffa Indonesia dapat merumuskan action plan dan terlibat secara aktif dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu. Materi yang disampaikan meliputi pengenalan dan manfaat implementasi ISO 9001:2015, prinsip dasar, struktur dan klausul, peran dan tanggung jawab karyawan dalam ISO 9001:2015, risk-based thinking, prosedur dan dokumentasi, audit, dan continuous improvement. Sesi materi dilanjutkan dengan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan pembahasan dokumen mutu yang sudah dirancang oleh tim abdimas sekaligus tahap verifikasi terhadap dokumen tersebut. Adapun dokumen yang sudah disusun, diantaranya sebagai berikut :

1. Manual Mutu;
2. Prosedur Audit Mutu Internal;
3. Prosedur Pengendalian Dokumen;
4. Prosedur Tinjauan Manajemen;
5. Prosedur R&D;
6. Prosedur Pengadaan;
7. Prosedur Penerimaan Barang Jadi;
8. Prosedur Proses Produksi;
9. Prosedur Pengeluaran Barang Jadi.



Gambar 1. Contoh Dokumen Manual Mutu.



Gambar 2. Contoh Dokumen SOP Audit Mutu Internal.



Gambar 3. Penyampaian Materi Awareness 9001:2015 dan FGD.

Berdasarkan hasil survei *feedback* kegiatan pengabdian masyarakat ini, diketahui bahwa 100% peserta setuju dan sangat setuju bahwa kegiatan ini sesuai dengan kebutuhan mitra dan berharap adanya keberlanjutan program. Dengan adanya penyampaian materi dan dokumen yang dihasilkan terdapat banyak program potensial yang dapat dikembangkan, diantaranya pendampingan pelaksanaan operasional Kaffa Indonesia sesuai dengan dokumen yang sudah dirancang serta pendampingan audit mutu internal.

KESIMPULAN

Penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 memberikan kerangka kerja terstruktur yang mampu meningkatkan mutu produk serta proses operasional di Kaffa Indonesia. Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini,

analisis SWOT dan analisis gap digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan Kaffa Indonesia dalam meningkatkan mutu produk yang dihasilkan. Kegiatan pengabdian masyarakat ini menghasilkan rancangan dokumen manual mutu, serta prosedur untuk proses audit mutu internal, pengendalian dokumen, tinjauan manajemen, R&D, pengadaan, penerimaan barang jadi, proses produksi, dan pengeluaran barang jadi. yang diharapkan dapat diterapkan untuk implementasi sistem manajemen mutu di Kaffa Indonesia. Pengendalian prosedur, audit mutu internal, dan tinjauan manajemen yang dilakukan secara sistematis dapat memastikan bahwa proses produksi berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dengan demikian penerapan ISO 9001:2015 mampu meminimasi munculnya produk yang *defect* serta memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan Kaffa Indonesia. Kesimpulan dibuat dalam satu paragraf tanpa sitasi memuat simpulan akhir serta saran untuk kegiatan pengabdian selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kaffa Indonesia yang telah kooperatif selama proses pengabdian masyarakat dan penelitian berlangsung, serta kepada PPM Universitas Telkom yang telah memberikan hibah dana untuk melakukan pengabdian masyarakat dan penelitian ini.

REFERENSI

- Abuhav, I. (2017). ISO 9001 2015 - A Complete Guide to Quality Management Systems. CRC Press. <https://doi.org/10.4324/9781315369808>
- Bakar, A., Helianty, Y., & Yuniati, Y. (2018). Rancangan Sistem Manajemen Mutu Perusahaan Melalui Pendekatan Iso 9001:2008 Untuk Peningkatan Daya Saing PT Armada Pembangunan. *Jurnal PASTI*, **XII** (1), 63-78. <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/pasti/article/view/2803>
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2019). The ISO 9001:2015 Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers to Its Implementation. *Quality Innovation Prosperity*, **23**(2), 64-82. <https://doi.org/10.12776/qip.v23i2.1277>
- Fatimah, F. N. D. (2016). Teknik Analisis SWOT. Anak Hebat Indonesia.
- Hidayat, T., & Dwi Nurhidayani, dan. (2022). Analisis Gap Penerapan Sistem Manajemen Mutu 9001:2015 PT. Gaya Teknik Logam. *Journal of Research and Technology*, **8**(1), 109-120. <https://doi.org/10.55732/jrt.v8i1.642>
- Prayuda, R., Hadi, S., Asngadi, A., & Fatlina, F. (2024). Implementasi Pengendalian Kualitas Pada Ukm : Studi Literatur. *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, **2**(3), 178-194. <https://doi.org/10.61896/jeki.v2i3.63>
- Putra, B. N. (2024). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Conneight Studio Kota Malang. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, **3**(3), 119-131. <https://doi.org/10.56444/transformasi.v3i3.1960>
- Quazi, H. A., & Jacobs, R. L. (2004). Impact of ISO 9000 certification on training and development activities. *International Journal of Quality & Reliability Management*, **21**(5), 497-517. <https://doi.org/10.1108/02656710410536545>
- Safrudin, Y. N., & Rahman, T. (2021). Analysis of the Causes of Defect and Proposed Improvements with Fault Tree Analysis Method in the Drawing Process at PT. XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI)*, **8**(01), 55. <https://doi.org/10.25124/jrsi.v8i1.476>
- Widaningrum, S., Wiyono, Gani, D. J., Riska, A., Hanifa, N. N., Wulandari, K. S., & Nisrina, R. (2023). Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Untuk Meningkatkan Efektifitas Pengelolaan Cv. Milyarda Cipta Karya. COSECANT (Community Service and Engagement Seminar) 2023. <https://doi.org/10.25124/cosecant.v3i1.7133>