JURNAL ALTIFANI
Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

Pelatihan Strategi Peningkatan Daya Saing UMKM di Wilayah Kelurahan Cipageran

Training on Strategy for Increasing the Competitiveness of MSMEs in Cipageran Village Area

Vivi Arisandhy*[1], Kartika Suhada[2], David Try Liputra[3], Victor Suhandi[4], Florence Leony[5], Santoso[6], Rainisa Maini Heryanto[7], Cindy Felicia Wisanta[8], Juan Elvando Nicholas Sutrisnaprawira[9], Jerrald Herdianus Adina[10], Jeffrey Sabatian Samba[11]

[1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11]Program Sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknologi dan Rekayasa Cerdas, Universitas Kristen Maranatha, Bandung, Indonesia

*e-mail: vivi.arisandhy@eng.maranatha.edu[2], kartika.suhada@eng.maranatha.edu[4], david.tl@eng.maranatha.edu[6], victor.suhandi@eng.maranatha.edu[3], florence.leony@eng.maranatha.edu[7], santoso@eng.maranatha.edu[5], rainisa.mh@eng.maranatha.edu[1], cindyfeliciawisanta@gmail.com[8], juan.elvando1@gmail.com[9], jerraldherdianus@gmail.com[10], jeffsabatian@gmail.com[11]

Received:	Revised:	Accepted:	Available online:
23.08.2026	20.10.2026	27.10.2026	07.11.2026

Abstract: *The Cipageran MSME Association is an organization that represents Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the Cipageran Village of Cimahi City. In today's era of digital transformation, the challenges faced by MSME are becoming increasingly complex. Therefore, the association's board recognizes an urgent need to enhance their capabilities, particularly in terms of competitiveness among MSMEs. The objective of this community service activity is to help MSME identify the root causes of existing problems and develop strategies to enhance the competitiveness of their businesses. The method used was training. The training session was held on May 18, 2026. The training covered the Fishbone Diagram and 5W+1H methods. Based on the results of the post-training evaluation questionnaire, participants' understanding of the material increased: the percentage of participants in the "Very Well Understood" and "Understood" categories rose from 9%–34% to 89%–91%. Participants also rated the training as highly beneficial, with 94% of participants giving it a rating of "Very Good" or "Good."*
Keywords*: 5W+1H, competitiveness, Fishbone Diagram, MSMEs, strategy*

Abstrak: Himpunan UMKM Cipageran merupakan kumpulan yang menaungi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. Di era transformasi digital saat ini, tantangan yang dihadapi oleh UMKM semakin kompleks. Oleh karena itu, pengurus himpunan melihat adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan peningkatan kemampuan terutama dalam daya saing antar UMKM. Tujuan dari kegiatan abdimas ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada para pelaku UMKM dalam hal mengidentifikasi akar permasalahan yang terjadi serta menentukan strategi dalam peningkatan daya saing usaha mereka. Metode yang digunakan adalah pelatihan. Kegiatan pelatihan dilaksanakan pada tanggal 18 Mei 2026. Materi yang diberikan dalam pelatihan adalah metode Fishbone Diagram dan 5W+1H. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner evaluasi setelah dilakukan pelatihan, persentase pemahaman peserta mengenai materi yang diberikan meningkat dimana yang semula masuk kategori "Sangat Paham" dan "Paham" hanya 9%-34%, meningkat menjadi 89%-91%. Peserta juga menilai bahwa pelatihan sangat bermanfaat, dimana persentase peserta yang memberikan penilaian dengan kategori "Sangat Baik" dan "Baik" adalah 94%.
Kata kunci: 5W+1H, daya saing, *Fishbone Diagram*, strategi, UMKM

1. PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor ekonomi yang mencakup berbagai jenis kegiatan usaha berskala kecil hingga menengah, yang dimiliki dan dikelola oleh individu, kelompok, atau entitas usaha tertentu (Simanjuntak & Putri, 2025). UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian indonesia, antara lain memperluas kesempatan kerja dan juga dapat menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat yang tidak memiliki keterampilan atau modal yang memadai, menyediakan jaring pengaman bagi partisipasi dalam kegiatan ekonomi produktif, khususnya bagi masyarakat berpenghasilan rendah, menjadi wadah bagi masyarakat untuk mengembangkan potensi kewirausahaan dan kreativitasnya (Aprieni et al., 2024).

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

Kemampuan berdaya saing ataupun keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, baik yang berskala besar maupun yang tergolong dalam usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). *Competitive advantage* dapat meningkatkan kinerja *sales growth* dan *return on assets* (ROA) dari sebuah perusahaan (Majeed, 2011). Menurut Raduan et al. (2009), kinerja sebuah perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti sumber daya, kapabilitas, dan sistem yang dimiliki oleh perusahaan tersebut (Rose et al., 2009). Salah satu cara yang efektif untuk dapat meningkatkan daya saing dan kinerja perusahaan adalah dengan melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Kaizen merupakan sebuah filosofi atau praktik yang berfokus pada *continuous improvement* dari proses-proses di bidang manufaktur, rekayasa, dan manajemen bisnis untuk berbagai jenis perusahaan (Abdulmouti, 2018). Menurut Karkoszka dan Honorowicz (2009), terdapat banyak proses dalam penerapan Kaizen antara lain, yaitu mengidentifikasi penyebab masalah dan merencanakan tindakan perbaikan (Karkoszka & Honorowicz, 2009). *Fishbone diagram* merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi penyebab masalah, sedangkan metode 5W1H dapat dimanfaatkan untuk menganalisis masalah dan merencanakan tindakan perbaikan.

Secara umum, *root cause analysis* (RCA) menggambarkan suatu proses untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab yang mendasari variasi dalam kinerja (Andersen & Fagerhaug, 2014). Menurut Latino et al. (2011), idealnya RCA dipahami sebagai berbagai pendekatan, alat, dan teknik yang digunakan untuk mengungkap penyebab masalah dan menghilangkannya (Latino et al., 2011). Salah satu alat yang dapat digunakan dalam penerapan RCA, terutama pada langkah menemukan penyebab masalah, adalah *Fishbone diagram*, yang dikenal juga sebagai *cause-and-effect diagram* atau *Ishikawa diagram*. Secara umum, kategori penyebab masalah pada *Fishbone diagram* terdiri dari 6M, yaitu: (1) *Materials*, (2) *Machinery*, (3) *Methods*, (4) *Measurement*, (5) *Manpower*, dan (6) *Mother Nature*/*Environment* (American Society for Quality (ASQ), 2026). *Fishbone diagram* telah banyak digunakan sebelumnya untuk mengidentifikasi penyebab masalah, antara lain: Khasanah et al. (2019) dalam proses pengendalian mutu (Khasanah et al., 2019); Sakdiyah et al. (2022) dalam pengambilan keputusan perusahaan (Sakdiyah et al., 2022); Kurnia & Nasarudin (2023) dalam perbaikan kesehatan dan keselamatan kerja (Kurnia & Nasarudin, 2023); Aqilah et al. (2024) dalam kegagalan proses produksi (Aqilah et al., 2024); Anwar et al. (2025) dalam pelatihan perencanaan dan pemecahan masalah (Anwar et al., 2025).

Metode 5W+1H merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk peningkatan kualitas proses dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan: (1) Apa (*What*)?, (2) Mengapa (*Why*)?, (3) Di mana (*Where*)?, (4) Kapan (*When*)?, (5) Siapa (*Who*)?, dan Bagaimana (*How*)? (Stevenson, 2018). Menurut Stevenson (2018), tujuan yang ingin dicapai dari masing-masing pertanyaan tersebut secara berurutan, yaitu: (1) Mengidentifikasi kegiatan yang ingin dianalisis, (2) Menghilangkan kegiatan yang tidak diperlukan, (3) Menentukan lokasi kegiatan yang lebih baik, (4) Menentukan waktu (urutan) kegiatan yang lebih tepat, (5) Meningkatkan hasil yang diperoleh dari kegiatan, dan (5) Menyederhanakan kegiatan dan meningkatkan hasil yang diperoleh (Stevenson, 2018). Metode 5W+1H telah banyak digunakan sebelumnya untuk menganalisis masalah dan merencanakan tindakan perbaikan, antara lain: Dereli & Durmusoglu (2010) dalam pengembangan produk baru (Dereli & Durmusoglu, 2010); Su (2014) dalam pembuatan rancangan industri (Su, 2014); Mohammed et al. (2021) dalam pemanfaatan media digital (Mohammed et al., 2021); Kasemsarn (2022) dalam pembuatan rencana pemasaran (Kasemsarn, 2022); Leony et al. (2026) dalam peningkatan kinerja perusahaan (Leony et al., 2025). Namun dalam kegiatan penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat (abdimas) tentang pelatihan mengenai *Fishbone Diagram* dan 5W+1H di UMKM belum banyak dilakukan.

Himpunan UMKM Cipageran merupakan kumpulan yang menaungi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kelurahan Cipageran. Saat ini, pelaku UMKM yang menjadi anggota dari himpunan tersebut berjumlah sekitar 224 pelaku UMKM dari berbagai bidang keahlian dan kemampuan serta pengalaman masing-masing. Pengurus Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran menyadari bahwa di era transformasi digital saat ini, tantangan yang dihadapi oleh para pelaku

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

UMKM semakin kompleks. Mereka melihat adanya kebutuhan mendesak untuk melakukan peningkatan kemampuan terutama dalam daya saing antar UMKM. Hal ini bertujuan agar para anggota himpunan tidak hanya mampu bertahan, namun juga dapat bersaing di pasar global. Pengurus Himpunan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja para anggotanya agar dapat bersaing dengan UMKM sejenis, salah satunya melalui penyelenggaraan kegiatan pelatihan. Oleh karena itu, dalam kegiatan abdimas ini diselenggarakan kegiatan pelatihan dalam hal strategi peningkatan daya saing UMKM di wilayah Kelurahan Cipageran. Tujuan utama dari kegiatan abdimas ini adalah untuk memberikan pemahaman dan pengarahan kepada mitra dalam hal mengidentifikasi akar permasalahan yang terjadi serta menentukan strategi dalam peningkatan daya saing usaha mereka. *Tools* yang akan digunakan adalah Fishbone Diagram dan 5W+1H.

2. METODE

Pengabdian kepada masyarakat (abdimas) dilaksanakan kira-kira selama 7 minggu, yaitu bulan Mei 2026 sampai Juni 2026. Mitra abdimas adalah Himpunan UMKM di Kelurahan Cipageran. Kegiatan abdimas ini diawali dengan penelitian terdahulu melalui diskusi singkat dengan Ketua Pengurus Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran, untuk mendapatkan gambaran tentang anggota dari himpunan dan juga permasalahan yang dihadapi, Berdasarkan hasil diskusi, tim abdimas merumuskan permasalahan yang dihadapi oleh UMKM dan menentukan materi yang tepat untuk diberikan. Metode yang digunakan adalah penyuluhan dan edukasi dalam bentuk pelatihan. Materi akan diberikan melalui pelatihan sehingga diharapkan peserta dapat mengembangkan proses berpikir, sikap, pengetahuan, dan kemampuannya (Suhada et al., 2022). Materi yang diberikan adalah metode *Fishbone Diagram* dan 5W+1H. Kedua metode tersebut relevan untuk membantu menyelesaikan permasalahan di UMKM. *Fishbone Diagram* dapat membantu pelaku UMKM memahami akar penyebab masalah, sedangkan 5W+1H dapat membantu menerjemahkan akar masalah tersebut menjadi strategi yang spesifik dan dapat diimplementasikan. Selain itu, Fishbone Diagram dan 5W+1H juga dapat digunakan untuk berbagai jenis masalah di UMKM. Kegiatan pelatihan akan dilaksanakan secara tatap muka (*offline*) selama 2 jam.

Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Sebelum pelatihan dimulai, peserta diminta untuk mengisi kuesioner pendahuluan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta terkait metode *Fishbone Diagram* dan 5W+1H sebelum diberikan pelatihan. Kuesioner disusun untuk mendapatkan gambaran mengenai pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai metode tersebut. Kegiatan pelatihan dilaksanakan dalam bentuk penyampaian materi dan kemudian dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dan diskusi serta evaluasi. Materi pelatihan dibagi menjadi 2 sesi, dimana sesi pertama menyajikan materi metode *Fishbone Diagram*, sedangkan sesi kedua menyajikan materi metode 5W+1H. Setelah sesi tanya jawab dan diskusi, peserta diminta untuk mengisi kuesioner evaluasi. Tujuan dari kuesioner tersebut adalah untuk menilai efektivitas dari kegiatan pelatihan yang diadakan. Tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan pengabdian akan diukur berdasarkan hasil pengisian kuesioner pendahuluan dan kuesioner evaluasi. Diharapkan terjadi peningkatan pemahaman tentang metode *Fishbone Diagram* dan 5W+1H dan penerapannya, sehingga pelaku UMKM dapat memanfaatkan kedua metode tersebut untuk menentukan strategi peningkatan daya saing usahanya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tim pelaksana dalam kegiatan abdimas ini adalah tujuh orang dosen dan empat orang mahasiswa. Mitra dalam kegiatan ini adalah Himpunan UMKM dari Kelurahan Cipageran. Tahapan yang dilakukan adalah tahap persiapan, tahap pelaksanaan pelatihan (pemaparan materi) dan tahap evaluasi.

Pada tahap persiapan, tim pelaksana berkoordinasi dengan Ketua Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran untuk menentukan waktu pelaksanaan kegiatan. Setelah waktu disepakati, tim melakukan penyusunan materi pelatihan, *rundown* acara, kuesioner pendahuluan dan kuesioner

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

evaluasi, serta *template* sertifikat bagi peserta pelatihan. Peserta yang direncanakan untuk mengikuti pelatihan adalah sebanyak 40 orang, yang mewakili berbagai macam jenis UMKM.

Pelatihan dilaksanakan pada hari senin, 18 Mei 2026 pukul 10.00 sampai dengan pukul 12.00. Peserta yang hadir untuk mengikuti pelatihan adalah sebanyak 35 orang. Oleh karena itu, *participation rate*-nya dapat dikatakan sudah cukup baik, yaitu sebesar 87,5%. Sebelum pelatihan dimulai, peserta diminta untuk mengisi kuesioner pendahuluan terlebih dahulu. Isi dari kuesioner tersebut adalah penilaian diri (*self-assessment*) mengenai pengetahuan dan pemahaman tiap peserta sebelum dilakukan pelatihan. Tujuannya adalah untuk mengetahui pemahaman awal dari tiap peserta tentang materi yang akan disampaikan. Materi yang akan disampaikan adalah tentang metode *Fishbone Diagram* dan 5W+1H.

Pelaksanaan pelatihan dimulai dengan doa pembuka dari salah seorang perwakilan peserta. Selanjutnya dilakukan penyampaian kata sambutan oleh Ketua Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran, Ketua Program Sarjana Teknik Industri, Lurah Kelurahan Cipageran dan Sekretaris Dinas UMKM Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perindustrian (Disdagkoperin) Kota Cimahi. Selanjutnya dilakukan perkenalan dari tim pelaksana dan juga narasumber yang akan menyampaikan materi. Penyampaian kata sambutan ditunjukkan pada Gambar 1 sampai dengan Gambar 4.



Gambar 1. Sambutan dari Ketua Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran



Gambar 2. Sambutan dari Ketua Program Sarjana Teknik Industri



Gambar 3. Sambutan dari Lurah Kelurahan Cipageran



Gambar 4. Sambutan dari Sekretaris Dinas UMKM Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, dan Perindustrian (Disdagkoperin) Kota Cimahi

Sesi selanjutnya adalah penyampaian materi oleh dua orang narasumber. Materi yang disampaikan dalam sesi pertama adalah tentang penggunaan metode *Fishbone Diagram*. *Fishbone Diagram* (Diagram Tulang Ikan) juga dikenal sebagai diagram Ishikawa atau Diagram Sebab Akibat, yang bentuknya menyerupai tulang ikan, dimana setiap tulang mewakili kemungkinan sumber

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

kesalahan (Alfatiyah & Bastuti, 2021). Diagram ini digunakan untuk menentukan hubungan sebab akibat yang terdapat dalam suatu proses serta menganalisis dan menentukan penyebab dari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu permasalahan. Faktor-faktor yang termasuk ke dalam *Fishbone Diagram* adalah *man*, *material*, *machine*, *method*, *measurement* dan *environment*. Faktor-faktor tersebut akan dianalisis untuk mengetahui keterkaitan antar faktor, sehingga didapatkan akar permasalahannya (Berlyan et al., 2021). Penyampaian materi sesi pertama ditunjukkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Penyampaian Materi Sesi 1

Materi yang disampaikan pada sesi kedua adalah tentang 5W+1H. Peserta diberikan materi tentang cara penggunaan 5W+1H untuk meningkatkan kualitas proses dalam rangka meningkatkan daya saing. 5W1H merupakan sebuah metode yang digunakan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang sebuah proses (Stevenson, 2018). Dalam penerapannya, 5W+1H dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi dan menganalisis permasalahan terjadi sehingga dapat diambil solusi yang tepat untuk mengatasinya. 5W+1H berisi pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut: (Husein & Wahyudin, 2024):

- *What*: Apa permasalahan yang terjadi?
- *Where*: Dimana permalahan tersebut terjadi?
- *When*: Kapan permalahan itu terjadi?
- *Why*: Mengapa permasalahan itu bisa terjadi?
- *Who*: Siapa yang bertanggung jawab atas permasalahan tersebut?
- *How*: Bagaimana cara mengatasi permasalahan tersebut?

Penyampaian materi sesi kedua ditunjukkan pada Gambar 6.



Gambar 6. Penyampaian Materi Sesi 2

Setelah penyajian materi, dilakukan tanya jawab dan diskusi dengan para peserta pelatihan (Gambar 7). Peserta mengajukan pertanyaan apakah bisa dalam penerapan metode *Fishbone Diagram* dan 5W+1H tidak semua faktor langsung diperbaiki. Narasumber sesi pertama menyampaikan bahwa semua aspek diidentifikasi dan juga strateginya, namun ada urutan prioritas untuk yang dikerjakan terlebih dahulu. Misalnya saja dari yang paling mudah dulu yaitu cara berjualan. Semula hanya dengan menggelar meja dimana konsumen hanya berasal dari orang sekitar, kemudian dipikirkan bagaimana supaya dapat berjualan di media sosial. Narasumber sesi kedua menambahkan bahwa lebih baik diperbaiki satu faktor yang paling memungkinkan terlebih

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

dulu dibandingkan tidak sama sekali. Setelah usahanya makin berkembang, maka faktor-faktor lain dapat mulai diperbaiki agar perbaikan lebih menyeluruh.



Gambar 7. Tanya Jawab dan Diskusi

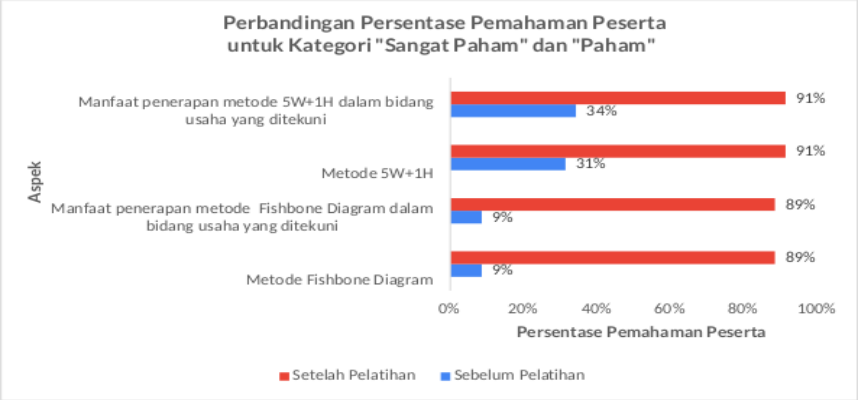
Peserta lain mengajukan pertanyaan bagaimana menangani SDM khususnya di industri *bakery*. Apabila pegawai sudah menguasai resep, seringkali keluar dari pekerjaan sehingga pelaku UMKM harus mencari gantinya. Di sisi lain, ada pegawai yang kinerjanya kurang baik padahal sudah diberikan SOP, namun pelaku UMKM merasa tidak tega jika harus diberhentikan. Narasumber memberikan saran agar pegawai yang kinerjanya kurang baik harus diberikan pelatihan dulu. Misalnya didampingi selama beberapa hari sampai dirasakan kinerjanya sudah cukup baik. Walaupun tetap ada kemungkinan pegawai tersebut kembali ke kinerja yang sebelumnya. Pelaku UMKM dapat menganalisis mana yang lebih mudah antara mencari pegawai baru atau melatih pegawai lama yang sulit untuk berubah.

Setelah sesi tanya jawab dan diskusi, peserta diminta mengisi kuesioner evaluasi untuk melakukan penilaian diri terhadap pemahaman materi setelah dilakukan pelatihan, penilaian terhadap narasumber, serta penilaian terhadap pelaksanaan abdimas (pelatihan) secara keseluruhan. Parameter untuk menilai narasumber mencakup penguasaan materi, kejelasan dalam penyampaian materi, kualitas suara, serta kemampuan berinteraksi dengan peserta. Sementara itu, evaluasi untuk kegiatan abdimas menitikberatkan pada aspek ketepatan waktu, manfaat pelatihan, dan penyelenggaraan kegiatan pelatihan secara keseluruhan. Aspek pemahaman materi dalam kuesioner evaluasi sama seperti pada kuesioner pendahuluan. Tujuannya agar dapat dibandingkan tingkat pemahaman sebelum dan sesudah diberikan pelatihan. Di dalam kuesioner tersebut, peserta juga dapat memberikan saran untuk kegiatan pelatihan ini. Jumlah peserta yang mengisi kuesioner pendahuluan maupun kuesioner evaluasi adalah sebanyak 35 orang. Perbandingan persentase pemahaman peserta terhadap materi sebelum dan setelah dilakukan pelatihan penerapan metode *Fishbone Diagram* dan 5W+1H ditunjukkan pada Tabel 1, sedangkan grafik perbandingan persentase pemahaman peserta untuk kategori “Sangat Paham” dan “Paham” ditunjukkan pada Gambar 8.

Tabel 1. Perbandingan Penilaian Diri Peserta Mengenai Pemahaman Materi Sebelum dan Setelah Pelatihan Metode *Fishbone Diagram* dan 5W+1H

Aspek	Sebelum Pelatihan				Setelah Pelatihan			
	Sangat Paham	Paham	Kurang Paham	Tidak Paham	Sangat Paham	Paham	Kurang Paham	Tidak Paham
Memahami tentang metode *Fishbone Diagram*	0%	9%	31%	60%	9%	80%	11%	0%
Memahami tentang manfaat penerapan metode *Fishbone Diagram* dalam bidang usaha yang ditekuni	0%	9%	31%	60%	6%	83%	9%	3%
Memahami tentang metode 5W+1H	3%	29%	23%	46%	11%	80%	9%	0%
Memahami tentang manfaat penerapan metode 5W+1H dalam bidang usaha yang ditekuni	3%	31%	29%	37%	20%	71%	9%	0%

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394



Gambar 8. Grafik Perbandingan Persentase Pemahaman Peserta untuk Kategori "Sangat Paham" dan "Paham"

Tabel 1 memperlihatkan bahwa sebelum mengikuti pelatihan, peserta yang menjawab "Sangat Paham", "Paham", "Kurang Paham", dan "Tidak Paham" adalah 0%-3%, 9%-31%, 23%-31%, dan 37%-60%. Sedangkan setelah mengikuti pelatihan, peserta yang menjawab "Sangat Paham", "Paham", "Kurang Paham", dan "Tidak Paham" adalah 6%-20%, 71%-83%, 9%-11%, dan 0%-3%. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta secara signifikan. Gambar 8 memperlihatkan dengan lebih jelas, dimana peserta yang masuk kategori "Sangat Paham" dan "Paham" yang semula hanya 9%-34%, meningkat menjadi 89%-91% setelah mengikuti pelatihan. Pemahaman peserta meningkat dikarenakan dalam penyampaian materi, narasumber memberikan contoh sederhana tentang penggunaan *Fishbone Diagram* dan 5W+1H di UMKM. Misalnya saja untuk masalah penjualan menurun, dengan menggunakan *Fishbone Diagram* dapat diidentifikasi penyebab masalahnya adalah pemilik yang terlalu sibuk sehingga tidak fokus ke pemasaran (*man*), produk yang terlalu umum dan kurang unik (*material*), peralatan masak yang sudah usang sehingga proses memasak lama (*machine*), penjualan hanya mengandalkan *Whatsapp* (*method*), tidak mengetahui menu yang paling laku (*measurement*), dan banyak kompetitor baru (*environment*).

Narasumber juga memberikan contoh penggunaan 5W+1H sebagai alat analisis. Pertanyan pertama adalah "Apa kegiatan yang dilakukan saat ini?" (*What*?). Misalnya saja jawabannya adalah kegiatan pemasaran atau promosi produk. Lalu dilanjutkan dengan pertanyaan kedua yaitu "Mengapa kegiatan tersebut perlu dilakukan?" (*Why*?) dan misalnya jawabannya adalah untuk meningkatkan penjualan produk. Pertanyaan ketiga adalah "Di mana kegiatan tersebut dilakukan saat ini? Apakah ada tempat lain yang lebih baik untuk melakukan kegiatan tersebut? (*Where*?). Misalnya saja jawabannya adalah saat ini kegiatan dilakukan di sekitar wilayah kelurahan Cipageran dan tempat lain yang lebih baik adalah di berbagai media sosial (Instagram, Facebook, TikTok, dll). Setelah itu, dilanjutkan dengan pertanyaan keempat yaitu "Kapan kegiatan tersebut dilakukan saat ini? Apakah ada waktu lain yang lebih baik untuk melakukan kegiatan tersebut?" (*When*?). Misalnya saja jawabannya adalah saat ini kegiatan dilakukan hanya saat ada waktu senggang dan waktu lain yang lebih baik adalah 1-2 kali setiap hari. Pertanyaan kelima adalah "Siapa yang melakukan kegiatan tersebut saat ini? Apakah ada orang lain yang dapat melakukan kegiatan tersebut dengan lebih baik?" (*Who*?). Misalnya saja jawabannya adalah saat ini hanya pemilik usaha yang melakukan kegiatan tersebut dan kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan lebih baik jika dilakukan oleh pemilik dan juga seluruh pegawai. Pertanyaan terakhir adalah "Bagaimana kegiatan tersebut dilakukan saat ini? Apakah ada cara lain yang lebih baik melakukan kegiatan tersebut?" (*How*?). Misalnya saja jawabannya adalah saat ini promosi hanya disampaikan secara lisan atau dengan membagikan brosur produk dan cara lain yang lebih baik adalah dengan menyebarkan informasi produk secara *online*.

Tabel 1 juga memperlihatkan bahwa persentase peserta untuk kategori "Sangat Paham" baru sekitar 6-20%. Selain itu, hasil dari kedua kuesioner memperlihatkan peningkatan pemahaman hanya berdasarkan *self-assessment* dari para peserta. Oleh karena itu, kegiatan ini dapat dilanjutkan dengan pelatihan dalam praktik penggunaan *Fishbone Diagram* dan 5W+1H agar dapat diukur juga

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

peningkatan kemampuan peserta dalam mengidentifikasi akar masalah dan menentukan strategi peningkatan daya saing di UMKM masing-masing.

Peserta juga menilai narasumber sangat baik karena mayoritas peserta menilai kedua narasumber sangat baik untuk aspek penguasaan materi, kejelasan penyampaian materi, kejelasan suara, dan interaksi dengan peserta. Tidak ada peserta yang memberikan penilaian "Kurang Baik" terhadap narasumber. Rata-rata penilaian terhadap aspek penguasaan materi narasumber untuk kategori "Sangat Baik" dan "Baik" adalah 95%. Hal ini menunjukkan bahwa kedua narasumber dinilai memiliki penguasaan materi yang sangat baik. Rata-rata penilaian terhadap aspek kejelasan penyampaian materi untuk kategori "Sangat Baik" dan "Baik" adalah 95%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum materi disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh peserta. Rata-rata penilaian terhadap aspek kejelasan suara untuk kategori "Sangat Baik" dan "Baik" adalah 93% yang menunjukkan bahwa kejelasan suara kedua narasumber saat menyampaikan materi sudah sangat baik. Rata-rata penilaian terhadap aspek interaksi dengan peserta untuk kategori "Sangat Baik" dan "Baik" adalah 93%. Hal ini menunjukkan bahwa narasumber mampu membangun interaksi yang baik dengan peserta selama kegiatan.

Penilaian peserta terhadap kegiatan pelatihan secara umum juga baik, dimana tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori "Kurang Baik" untuk aspek ketepatan waktu, manfaat pelatihan, dan penyelenggaraan kegiatan pelatihan secara keseluruhan. Namun aspek ketepatan waktu masih dapat ditingkatkan karena penilaian pada kategori "Sangat Baik" dan "Baik" baru 83%. Aspek manfaat pelatihan memperoleh respons yang sangat positif, dimana 94% responden memberikan penilaian pada kategori "Sangat Baik" dan "Baik". Hasil tersebut menunjukkan bahwa peserta menilai bahwa materi dan kegiatan yang diberikan sangat relevan dan memberikan manfaat. Penilaian terhadap aspek penyelenggaraan kegiatan pelatihan secara keseluruhan juga menunjukkan hasil yang positif, dimana 97% responden memberikan penilaian "Sangat Baik" dan "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan kegiatan telah berjalan dengan baik dan mayoritas peserta merasa puas.

Selain itu, peserta juga memberikan saran agar ada keberlanjutan dari kegiatan abdimas ini. Saran tersebut antara lain adalah peserta sangat mengharapkan adanya pelatihan lanjutan yang berkesinambungan, banyak peserta yang meminta agar pelatihan serupa lebih sering diadakan untuk membantu pengembangan UMKM, peserta juga mengharapkan agar tetap ada tindak lanjut setelah acara/di luar waktu pelatihan (misalnya konsultasi penerapan metode), peserta juga mengusulkan agar dilaksanakan pelatihan yang fokus pada praktik lapangan dan solusi spesifik (bukan hanya teori), dan peserta juga mengusulkan tema-tema baru yang relevan dengan kebutuhan UMKM saat ini, seperti manajemen keuangan dan digitalisasi *marketing*.

Pelatihan ini memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan kemampuan pelaku UMKM dalam mengidentifikasi akar masalah dan menentukan strategi peningkatan daya saing di UMKM masing-masing. Penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pelatihan dalam penggunaan Fishbone Diagram maupun 5W+1H di UMKM masih belum banyak dilakukan. Anwar et al. (2025) telah melakukan pelatihan *Fishbone Diagram* dalam mengidentifikasi akar masalah, namun dalam kegiatan tersebut tidak membahas 5W+1H dan peserta pelatihan adalah mahasiswa (Anwar et al., 2025). Leony et al. (2026) juga telah melakukan pelatihan penggunaan 5W+1H dalam meningkatkan kinerja, namun dalam kegiatan tersebut tidak membahas Fishbone Diagram dan kegiatan ditujukan untuk karyawan di perusahaan tekstil (Leony et al., 2025).

Setelah peserta selesai mengisi kuesioner, dilakukan penyerahan sertifikat secara simbolis kepada perwakilan dari Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran. Sertifikat diserahkan oleh Ketua Program Sarjana Teknik Industri. Penyerahan sertifikat kepada perwakilan peserta ditunjukkan pada Gambar 9. Selanjutnya Ketua Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran menyampaikan ucapan terima kasih kepada Program Sarjana Teknik Industri, yang ditunjukkan pada Gambar 10. Terakhir, kegiatan pelatihan ditutup dengan foto bersama (Gambar 11).

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394



Gambar 9. Penyerahan Sertifikat kepada Perwakilan Peserta


Gambar 10. Ucapan Terima Kasih dari Ketua Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran


Gambar 11. Foto Bersama

4. KESIMPULAN

Dalam kegiatan abdimas ini diberikan materi tentang penentuan strategi untuk meningkatkan daya saing dari UMKM Kelurahan Cipageran. Metode yang digunakan adalah *Fishbone Diagram* dan 5W+1H. Berdasarkan perbandingan hasil Kuesioner Pendahuluan dan Kuesioner Evaluasi, para peserta mengalami peningkatan pemahaman tentang kedua metode tersebut beserta penerapannya. Persentase peserta yang masuk kategori "Sangat Paham" dan "Paham" yang semula hanya 9%-34%, meningkat menjadi 89%-91% setelah mengikuti pelatihan. Peserta juga menilai bahwa pelatihan sangat bermanfaat. Persentase peserta yang memberikan penilaian terhadap manfaat pelatihan dengan kategori "Sangat Baik" dan "Baik" adalah 94%. Kegiatan ini memberikan manfaat bagi para pelaku UMKM di Kelurahan Cipageran dalam meningkatkan daya saing di UMKM masing-masing. Dengan adanya peningkatan pemahaman mereka, diharapkan mereka dapat menentukan akar permasalahan yang terjadi sehingga dapat ditentukan strategi yang tepat. Peserta juga memberikan saran agar ada keberlanjutan dari kegiatan abdimas ini. Oleh karena itu, saran yang diberikan untuk kegiatan adalah adanya pelatihan lanjutan dimana peserta melakukan praktik penggunaan *Fishbone Diagram* dan 5W+1H dalam menentukan akar masalah dan strategi dalam peningkatan daya saing di UMKM masing-masing.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan dukungan dan pendanaan untuk kegiatan abdimas ini. Penulis juga berterima kasih kepada Himpunan UMKM Kelurahan Cipageran yang telah bersedia untuk menjadi mitra dalam kegiatan abdimas ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulmouti, H. (2018). Benefits of Kaizen to Business Excellence: Evidence from a Case Study. *Industrial Engineering & Management*, *7*(2), 1–15. https://doi.org/10.4172/2169-0316.1000251

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

Alfatiyah, R., & Bastuti, S. (2021). Peningkatan Kualitas Produk Sepatu Running dengan Metode Fishbone, NGT dan 5W+1H. *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri (JITMI)*, *4*(2), 82–90. https://doi.org/https://doi.org/10.32493/jitmi.v4i2.y2021.p82-90

American Society for Quality (ASQ). (2026). *Fishbone*. https://asq.org/quality-resources/fishbone

Andersen, Bjørn., & Fagerhaug, T. Natland. (2014). *ASQ pocket guide to root cause analysis*. ASQ Quality Press.

Anwar, A. R. A., Supardi, R., Syam, S., Hermawan, N., & Setialaksana, W. (2025). Pelatihan Perencanaan dan Pemecahan Masalah: Pendekatan Visual dengan Gantt & Fishbone. *PENGABDI: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat*, *6*(2), 142–148.

Aprieni, Meilantika, F. R., Sihotang, L., & Rachma S, F. V. (2024). UMKM Memiliki Peran Penting Dalam Perekonomian Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen (JISE)*, *2*(4), 188–193. https://doi.org/10.59024/jise.v2i4.976

Aqilah, J. T., Amelia, R., Prasetyo, E., Boimau, D., Fadli, R., & Prastyo, Y. (2024). Analysis of the Causes of Production Process Failure with the FishBone Diagram Method and TQM Implementation for Product Quality Improvement in the Manufacturing Industry of PT Emsonic Indonesia. *Review: Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, *1*(12), 501–519. https://doi.org/https://doi.org/10.59422/rjmss.v1i12.666

Berlyan, R., Kurniawan, W., & Sari, I. P. (2021). Usulan Perbaikan Kualitas Produk Topside Menggunakan Metode FMEA di PT. XYZ. *Journal of Management (SME's)*, *14*(2), 189–203. https://doi.org/https://doi.org/10.35508/jom.v14i2.4752

Dereli, T., & Durmusoglu, A. (2010). An integrated framework for new product development using who-when-where-why-what-how (5W1H), theory of inventive problem solving and patent information – a case study. *International Journal of Industrial and Systems Engineering*, *5*(3), 354. https://doi.org/10.1504/IJISE.2010.031966

Husein, D. A. S., & Wahyudin. (2024). Penerapan Lean Manufacturing dan Analisis 5W+1H Dalam Upaya Mengurangi Waste Proses Produksi Frame Chassis di PT. OC. *Industrika*, *8*(3), 587–602. https://doi.org/https://doi.org/10.37090/indstrk.v8i3.1443

Karkoszka, T., & Honorowicz, J. (2009). Kaizen philosophy a manner of continuous improvement of processes and products. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, *35*(2), 197–203.

Kasemsarn, K. (2022). A Marketing Plan for Applying 5W1H (What, Why, Where, When, Who, and How) in Design Postgraduate Degrees A Case Study from Thailand. *The International Journal of Design Education*, *16*(1), 37–49. https://doi.org/10.18848/2325-128X/CGP

Khasanah, S. U., Djohar, N., & Probowati, D. D. (2019). Aplikasi Diagram Fishbone Analysis Dalam Pengendalian MutuJamur Tiram Putih (Studi Kasus Pada Agro Jamur Tiram Wijaya Kusuma Desa Rengel Kecamatan Rengel Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur). *Oryza: Agribisnis Dan Pertanian Berkelanjutan*, *5*(1), 18–26. https://doi.org/https://doi.org/10.56071/oryza.v4i1.513

Kurnia, Y., & Nasarudin, N. (2023). Perbaikan Kesehatan dan Keselamatan Kerja pada Proses Pembuatan Wajan Alumunium dengan Metode Fishbone Diagram. *Jurnal Industrial Galuh*, *5*(2), 124–131. https://doi.org/https://doi.org/10.25157/jig.v5i2.3311

Latino, M. A., Latino, R. J., & Latino, K. (2011). *Root Cause Analysis: Improving Performance for Bottom-Line Results* (4th ed.). CRC Press.

Leony, F., Arisandhy, V., Suhada, K., Suhandi, V., Heryanto, R. M., Liputra, D. T., Santoso, W. E., Suwandi, N. N., Banjarnahor, D. M., Manuela, R. S., & Paganta, D. T. (2025). Konsultasi dan Pelatihan Penerapan Kaizen pada Lantai Produksi untuk Meningkatkan Kinerja di PT Kahatex, Bandung. *Jurnal ABDINUS: Jurnal Pengabdian Nusantara*, *10*(1), 94–104. https://doi.org/10.29407/ja.v10i1.23766

Majeed, S. (2011). The Impact of Competitive Advantage on Organizational Performance. *European Journal of Business and Management*, *3*(4), 191–196. www.iiste.org

Vol. 6, No. 6 -November 2026, Hal. 3369-3379
DOI: 10.59395/altifani.v6i6.1394

Mohammed, S., Getahun, F., & Chbeir, R. (2021). 5W1H Aware Framework for Representing and Detecting Real Events from Multimedia Digital Ecosystem. In *Advances in Databases and Information Systems* (Vol. 12843, pp. 57–70). https://doi.org/10.1007/978-3-030-82472-3_6

Rose, R. C., Uli, J., Abdullah, H., & Ismail, A. I. (2009). A conceptual Framework of the Relationship between Organizational Resources, Capabilities, Systems, Competitive Advantage and Performance. *Research Journal of Internatıonal Studıes*, *12*, 45–58.

Sakdiyah, S. H., Eltivia, N., & Afandi, A. (2022). Root Cause Analysis Using Fishbone Diagram: Company Management Decision Making. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*, *1*(6), 566–576. https://doi.org/10.54408/jabter.v1i6.103

Simanjuntak, F. H., & Putri, N. S. (2025). Membangun Ekonomi Berkelanjutan: Kontribusi UMKM dalam Peningkatan Pendapatan Masyarakat. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, *3*(3), 223–230. https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i3.1955

Stevenson, W. J. (2018). *Operations Management* (13th ed.). McGraw-Hill Education.

Su, X. (2014). The Application of “5W1H” in Industrial Design. *Advanced Materials Research*, *1028*, 346–349. https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMR.1028.346

Suhada, K., Arisandhy, V., Heryanto, R. M., Liputra, D. T., Santoso, S., Wawolumaja, R., Menori, C. I., & Vania, G. (2022). Pelatihan Daring Penggunaan Microsoft PowerPoint Tingkat Dasar bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan (LKK) di Kelurahan Sukawarna. *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, *7*(3). https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v7i3.2751