

## Optimalisasi Pelayanan UMKM Soup Ikan 83 Melalui Implementasi *Standard Operating Procedure*

Seren<sup>1</sup>, Renny Christiarini<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam  
Email: [2041146.seren@uib.edu](mailto:2041146.seren@uib.edu)<sup>1</sup>, [renny@uib.ac.id](mailto:renny@uib.ac.id)<sup>2</sup>

---

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel :

Diterima : 30 Maret 2024

Disetujui : 10 April 2024

DOI: 10.37253/madani.v2i3.9186

---

#### Kata Kunci :

UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah), kualitas pelayan, *Standard Operating Procedure* (SOP), *the flower of service*

---

### ABSTRAK

Kota Batam merupakan salah satu kota dengan letak wilayah yang sangat strategis, sehingga membuat pelaku usaha berlomba-lomba membuka Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Penelitian ini berisi tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan melalui implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pada UMKM Soup Ikan 83. Tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan UMKM Soup Ikan 83 menjadi lebih baik sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang disesuaikan dengan teori *The Flower of Service*. Kegiatan ini akan melalui tahap persiapan, tahap pelaksanaan serta tahap penilaian dan pelaporan. Implementasi yang dilakukan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan baik secara langsung maupun melalui aplikasi gojek, kemudian menjaga higienitas mitra, serta penataan makanan yang menarik. Hasil dari implementasi menunjukkan bahwa adanya peningkatan signifikan, dimana porsi penjualan yang sebelumnya 15 porsi meningkat menjadi 25-28 porsi. Maka dari itu, sistem SOP sangat membantu UMKM Soup Ikan 83 dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

---

### ARTICLE INFO

#### Article History :

Received: 30 March 30, 2024

Accepted: April 10, 2024

DOI: 10.37253/madani.v2i3.9186

---

#### Keywords:

MSME (Micro, Small, and Medium Enterprises), service quality, *Standard Operating Procedure* (SOP), *the flower of service*

---

### ABSTRACT

Batam is one of the strategically located cities, leading entrepreneurs to compete in establishing Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). This research focuses on enhancing service quality through the implementation of *Standard Operating Procedures* (SOP) at MSME Soup Ikan 83. The objective is to improve the service quality of MSME Soup Ikan 83 in line with the tailored *Standard Operating Procedures* (SOP) based on *The Flower of Service* theory. The activities involved encompass preparation, execution, assessment, and reporting stages. The implemented measures aim to enhance service quality directly and through applications like Gojek, maintain partner relationships, and present appealing food arrangements. The results indicate a significant improvement, with the previous sales of 15 portions increasing to 25-28 portions. Therefore, the SOP system significantly aids MSME Soup Ikan 83 in elevating its service quality.

## 1. Pendahuluan

Kota Batam merupakan salah satu kota yang berada di Kepulauan Riau dengan jumlah penduduknya berkisaran 1.196.396 jiwa (Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan, 2021).

Berdasarkan jumlah penduduk yang didapatkan begitu tinggi, lokasi yang strategis serta pembangunan maupun perkembangan yang begitu pesat, membuat setiap pelaku usaha berlomba-lomba membuka Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Batam. Usaha Mikro Kecil Menengah atau lebih sering dikenal dengan UMKM adalah salah satu unit usaha atau bisnis yang dijalankan baik oleh perorangan atau individu maupun sebuah kelompok ataupun badan usaha kecil (Muljanto, 2020).

Soup Ikan 83 merupakan salah satu usaha mikro kecil menengah yang berjalan di bidang kuliner, dan telah beroperasi selama 5 tahun. UMKM ini berlokasi di Pasar Pancur Blok E No 1. UMKM Soup Ikan 83 tidak hanya sekedar menjual sup ikan, tetapi juga menjual berbagai jenis makanan lainnya seperti ikan bakar, sup udang, bihun goreng, hingga beberapa jenis tumis sayur seperti tumis kangkung, kacang Panjang, dan sebagainya. Harga yang dijual oleh Soup Ikan 83 juga relatif terjangkau yang dapat dibeli oleh semua kalangan. Kisaran harga makanan yang dijual oleh Soup Ikan 83 dimulai dari Rp. 20.000 hingga Rp. 35.0000. Mengikuti perkembangan zaman, UMKM Soup Ikan 83 juga memanfaatkan aplikasi pesan antar makanan seperti GoFood dalam memasarkan UMKM mereka.

Pokok permasalahan yang didapatkan dari UMKM ini adalah pelayanan yang ada selama ini belum memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas. *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebuah panduan atau sistem yang disusun untuk mempermudah, merapikan serta memastikan pekerjaan supaya berjalan dengan lancar, sejalan maupun terstruktur rapi sesuai dengan pedoman atau sistem unit kerja yang bersangkutan (Sakti, 2020).

Tidak hanya pelayanan, penataan makanan yang menarik dan menjaga higienitas tempat makan juga merupakan salah satu bagian yang penting supaya dapat menarik perhatian konsumen dalam mengunjungi tempat makan kita. Akan tetapi, setelah melakukan observasi karyawan UMKM ini masih belum menerapkan sistem pelayanan yang baik dalam melayani pelanggannya. Terdapat beberapa keluhan dari pelanggan yang memberikan rating kurang pada aplikasi GoFood milik UMKM Soup Ikan 83. Kesalahan orderan akan menjadi kendala kurang minatnya pelanggan melakukan kunjungan kembali di UMKM Soup Ikan 83. Tidak hanya itu, setelah melakukan wawancara dengan beberapa pelanggan dari UMKM Soup Ikan 83, 30% diantaranya mengeluh bahwa pelayanan dari UMKM ini yang kurang ramah. Kekurangan lainnya yaitu penataan makanan yang kurang menarik. Penataan makanan yang kurang menarik akan membuat pelanggan kecewa karena tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan pelanggan. Maka dari itu, penataan makanan juga menjadi salah satu bagian yang sangat penting dalam meningkatkan minat kunjung kembali pada suatu UMKM.

Maka dari itu, penulis akan membantu UMKM Soup Ikan 83 dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melalui penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP). Sistem yang akan diterapkan nantinya pada UMKM Soup Ikan 83 tentu mempunyai tahap-tahap perancangan terlebih dahulu. Penulis mengajukan sistem perancangan dan penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang disesuaikan dengan teori *The Flower of Service* dan keadaan yang ada di UMKM Soup Ikan 83 saat ini.

*Flower of Service* adalah suatu serangkaian layanan inti dan serangkaian layanan tambahan. Di dalamnya terdapat layanan tambahan yang berbeda dan hampir semua dapat diklasifikasikan ke dalam salah satu dari delapan *cluster*. Setiap klasifikasi ini digolongkan sebagai *cluster* yang memfasilitasi atau meningkatkan. Memberikan fasilitas layanan tambahan dinilai perlu, baik untuk layanan inti atau lainnya karena dengan meningkatkan layanan tambahan menambah nilai lebih dan

daya tarik pelanggan (Jochen, Wirtz. & Christopher, 2018). Adapun cluster dalam *Flower of Service* terdiri atas:

- a. *Information* = untuk mendapatkan nilai yang diinginkan dari produk/jasa yang ditawarkan, pelanggan perlu untuk mengetahui informasi yang relevan terhadap produk/jasa tersebut.
- b. *Order taking* = ketika pelanggan sudah siap membeli, maka proses menerima order harus dapat dilakukan dengan sopan, cepat, akurat, dan tepat sehingga pelanggan tidak menghabiskan waktu dan mengeluarkan usaha yang tidak perlu untuk mendapatkan jasa perusahaan. Dengan menggunakan teknologi proses order menjadi lebih cepat dan meminimalisasi usaha yang tidak perlu bagi kedua belah pihak.
- c. *Billing* = tagihan merupakan hal yang umum pada hampir semua pelayanan. Tagihan yang tepat waktu mendorong seseorang untuk menyelesaikan tagihan dengan cepat.
- d. *Payment* = dalam beberapa kasus, tagihan harus segera dibayarkan, kecuali tagihan yang berkaitan dengan perbankan dan akan dipotong melalui akun rekening bank. Ada banyak pilihan dalam melakukan pembayaran, namun pelanggan menginginkan pemabayaran yang cepat, mudah dan nyaman.
- e. *Consultation* = secara sederhana, perlu memberikan pelayanan kepada pelanggan terkait kebutuhannya dan memberi nasihat atau arahan suatu hal terkait pelayanan.
- f. *Hospitality* = adalah tentang menyambut tamu yang datang dan pergi, pemilik bisnis *hospitality* yang baik tentu akan memastikan karyawan memberi pelayanan pada tamu atau pelanggan dengan sopan.
- g. *Safekeeping* = adalah ketika pelanggan berkunjung, mereka cenderung ingin mendapat pelayanan secara personal, walaupun tidak semua pelanggan demikian.
- h. *Exceptions* = adalah hal-hal yang terjadi diluar proses rutin perusahaan, seperti permintaan pelanggan yang khusus, keluhan, dan pemecahan masalah yang mungkin terjadi saat proses penyampaian jasa terjadi. Perusahaan dapat mengatasi hal ini dengan memiliki prosedur solusi untuk mengatasi permasalahan yang sesuai dengan kondisi yang terjadi.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam suatu bisnis, menurut (Siahaan & Agustini, 2021) kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction*, yaitu sebesar 66%. Sehingga hal ini perlu menjadi perhatian para pemilik bisnis dalam menjalankan usahanya, agar terus memperhatikan pelayanan yang diberikan seluruh karyawan kepada para pelanggannya. Hal ini karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka para pelanggan akan merasa lebih puas pula dengan yang diterimanya.

## 2. Metode

Berdasarkan tabel di atas, metode pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat ini akan melalui beberapa tahap yakni:

### a. Tahap Persiapan

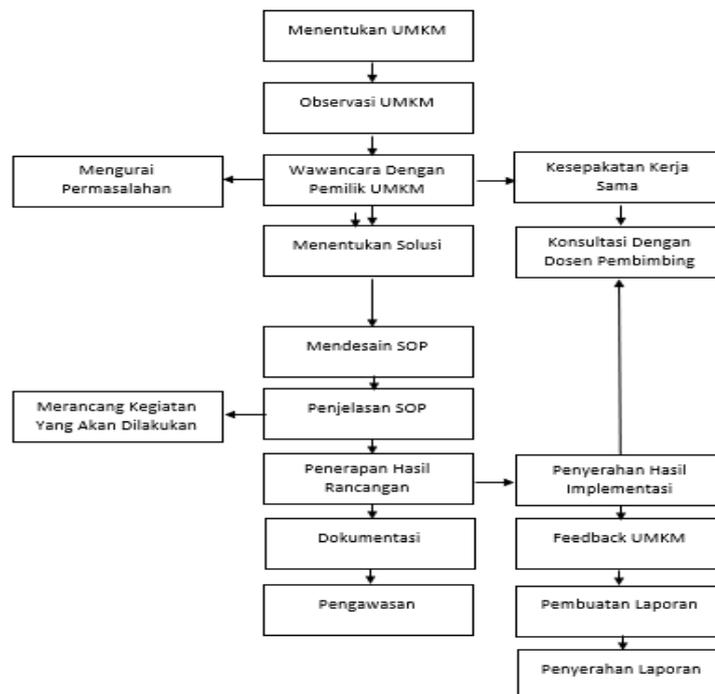
Pada tahap ini, penulis akan mencari UMKM yang bersedia untuk dijadikan tempat melakukan Pengabdian kepada Masyarakat. Kemudian penulis akan melakukan observasi UMKM serta melakukan wawancara dan meminta persetujuan kepada pemilik UMKM.

### b. Tahap Pelaksanaan

Proses selanjutnya adalah menguraikan permasalahan yang tengah dihadapi oleh UMKM Soup Ikan 83, yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan. Setelah ditemukan permasalahan yang terjadi, penulis akan mulai mencari solusi dengan berkonsultasi dengan dosen pembimbing. Kemudian, penulis akan mulai merancang kegiatan dari membuat desain SOP, menjelaskan SOP kepada pemilik dan karyawan UMKM Soup Ikan 83, hingga penerapan hasil rancangan. Tidak lupa, penulis juga akan mengambil video dokumentasi yang akan dijadikan sebagai bukti pengimplementasian terhadap UMKM Soup Ikan 83.

c. Tahap Penilaian dan Pelaporan

Setelah hasil implementasi terealisasi, maka penulis akan meminta umpan balik dari pemilik UMKM dengan mengisi kuesioner yang telah diberikan. Selanjutnya penulis juga akan mulai menyusun laporan hasil kegiatan.



Gambar 1. Alur Tahapan Pelaksanaan PkM

Sumber: Penulis (2023)

### 3. Hasil dan Pembahasan

SOP yang dihasilkan selama kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan penulis berdasarkan kebutuhan dari UMKM Soup Ikan 83:

a. SOP Pelayanan yang Baik



Gambar 2. SOP Pelayanan yang Baik  
Sumber: Penulis (2023)

SOP pertama yang dirancang dan akan diterapkan oleh penulis di UMKM Soup Ikan 83 adalah SOP pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan mendapatkan *experience* yang berkesan. SOP ini mencakup penyambutan pelanggan dengan ramah, melalui sapaan selamat datang kepada pelanggan. Selain itu, SOP ini juga mencakup menyediakan menu makanan dan minuman, serta memberikan rekomendasi dan menjawab pertanyaan pelanggan. Ada kalanya pelanggan yang datang merupakan mereka yang baru pertama kali datang, sehingga mereka belum familiar dengan menu yang ada dan membutuhkan bantuan rekomendasi menu. Dalam SOP ini, karyawan juga perlu untuk mencatat pesanan dengan cermat dan menyampaikan pesanan dengan benar ke dapur. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahan, sehingga menu yang dipesan dan yang nantinya disajikan merupakan menu yang sama.

b. SOP Menangani Keluhan Pelanggan



Gambar 3. SOP Menangani Keluhan Pelanggan  
Sumber: Penulis (2023)

(Jochen, Wirtz. & Christopher, 2018) menjelaskan cara bahwa menangani keluhan pelanggan adalah salah satu *core service*, sehingga hal ini penting untuk diperhatikan. SOP kedua adalah SOP menangani keluhan pelanggan. Ada kalanya, pelanggan yang datang memberikan keluhan kepada pihak UMKM Soup Ikan 83. Keluhan ini harus ditangani dengan

baik oleh seluruh karyawan UMKM Soup Ikan 83, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal pertama dalam SOP ini adalah menunjukkan rasa empati kepada pelanggan yang mengalami masalah. Setelah itu, karyawan harus dapat mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan, serta meminta maaf atas persoalan yang dihadapi pelanggan. Karyawan perlu mengucapkan terima kasih atas keluhan pelanggan dan meringkas permasalahan berdasarkan keluhan pelanggan, dilanjutkan dengan menyampaikan bantuan dan solusi, serta memberikan alternatif layanan yang mudah diakses. Hal terakhir, karyawan perlu untuk melakukan *follow up* kepada pelanggan terkait keluhan yang sudah disampaikan sebelumnya. *Follow up* bertujuan untuk mengetahui apakah keluhan sebelumnya sudah berhasil ditangani dan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan setelahnya.

c. SOP *Plating*



Gambar 4. SOP *Plating*  
Sumber: Penulis (2023)

(Soediro & Nurbianto, 2021) menyampaikan bahwa penerapan SOP dengan baik pada usaha bisnis dan perusahaan akan membuat hasil kerja menjadi lebih efisien dan efektif. Sehingga, SOP perlu diperhatikan secara rinci termasuk SOP *plating*. Penyajian makanan atau *plating* merupakan salah satu hal krusial dalam industri *food and beverage*, termasuk UMKM Soup Ikan 83. *Plating* yang menarik, mencakup pemilihan piring dan wadah yang sesuai, menentukan posisi dalam piring dengan seimbang, memilih *garnish* yang sesuai, serta memastikan makanan yang disajikan bersih dapat meningkatkan nafsu makan dan kepuasan pelanggan.

d. SOP Higenitas



Gambar 5. SOP Higenitas  
Sumber: Penulis (2023)

(Soediro & Nurbianto, 2021) menegaskan bahwa penerapan SOP harus dilakukan dengan baik pada seluruh sisi terutama pada bidang restoran, termasuk SOP higienitas. Kebersihan merupakan hal wajib yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha *food and beverage*, termasuk UMKM Soup Ikan 83. Tingkat kebersihan yang ditampilkan oleh sebuah restoran atau warung makan, sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggannya. Selain itu, kebersihan dapat meningkatkan rasa percaya dan rasa aman dari pelanggan terhadap UMKM Soup Ikan 83. SOP higienitas yang telah dirancang dan akan diterapkan pada UMKM Soup Ikan 83 diantaranya adalah selalu memperhatikan penampilan karyawan sehingga selalu berpenampilan bersih dan rapi, menghindari *cross contamination* atau menggunakan alat masak terpisah untuk jenis daging yang berbeda, rutin membuang sampah, membersihkan peralatan dengan benar, serta menjadwalkan pembersihan rutin.

e. SOP Menangani Pelanggan Melalui Aplikasi Gojek



Gambar 6. SOP Higenitas  
Sumber: Penulis (2023)

Selain pelanggan yang datang langsung ke UMKM Soup Ikan 83, pelanggan juga dapat melakukan pembelian melalui aplikasi Gojek, lebih tepatnya fitur GoFood. Meskipun melakukan pembelian melalui perantara dan tidak datang langsung ke warung, UMKM Soup Ikan 83 tetap harus memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan-pelanggan ini. Beberapa pelayanan

yang sudah dirancang dan dapat diterapkan untuk melayani pelanggan lewat aplikasi Gojek antara lain menerima orderan yang masuk, dimana karyawan harus menerima setiap pesanan dengan cermat dan responsif. Karyawan juga harus memperhatikan setiap permintaan tertulis pelanggan, dan menyiapkan orderan sesuai dengan pesanan di aplikasi. Selain itu, karyawan perlu untuk menata makanan dengan presentasi yang menarik sebelum dikirimkan. Hal terakhir namun tidak boleh dilewatkan, karyawan harus membungkus pesanan makanan dengan baik. Hal ini bertujuan untuk menjaga makanan supaya tetap aman selama perjalanan hingga sampai ke tangan pelanggan.

Pembuatan SOP dilanjutkan dengan pelatihan yang diberikan baik kepada pemilik begitu juga kepada karyawan Soup Ikan 83:

1) Pelatihan Pelayanan yang Baik

(Yuliyanti & Christiarini, 2023) mengatakan bahwa kualitas mempunyai pengaruh langsung yang signifikan pada kepuasan pelanggan. Bilamana karyawan tidak mampu memberi pelayanan yang baik, maka perlu ada pelatihan terhadap karyawan. Pada pelatihan ini, UMKM Soup Ikan 83 harus menyediakan menu makanan dan minuman supaya pelanggan yang datang merasa terbantu untuk menentukan menu yang akan mereka pesan. Selain itu, para karyawan dari UMKM Soup Ikan 83 dilatih untuk lebih memahami dan menguasai semua menu yang ada di daftar menu, sehingga para karyawan dapat memberikan rekomendasi yang sesuai dan memuaskan para pelanggan yang meminta rekomendasi. Karyawan UMKM Soup Ikan 83 juga dilatih untuk memberikan pelayanan sempurna yang mencakup: menyambut dan menyapa pelanggan, dilatih untuk lebih fokus supaya dapat mencatat pesanan dengan cermat, serta memiliki tingkat komunikasi yang baik sehingga mampu untuk menyampaikan pesanan dengan benar ke dapur.

2) Pelatihan Menangani Keluhan Pelanggan

Pelatihan menangani pelanggan ini didukung oleh *the theory of flowers* (Jochen, Wirtz, & Christopher, 2018) tentang *handling of complain* pada *enhancing supplementary services*. Pada pelatihan ini, karyawan dilatih untuk dapat lebih berempati, mendengarkan, meminta maaf, mengucapkan terima kasih atas keluhan yang diberikan pelanggan. Karyawan harus bisa menempatkan diri di posisi pelanggan, supaya dapat lebih memahami keluhan yang disampaikan. Selain itu, karyawan juga dilatih untuk dapat berpikir cepat dan meningkatkan *problem solving skill*-nya, dimana karyawan harus dapat memberikan solusi terkait keluhan dari pelanggan. Setiap karyawan dari UMKM Soup Ikan 83 perlu untuk melatih skill ini, tidak hanya bagian-bagian tertentu saja.

3) Pelatihan *Plating*

(Soediro & Nurbianto, 2021) menjelaskan bahwa industri kuliner yang mampu bertahan telah mengembangkan berbagai strategi untuk menjaga serta meningkatkan mutu produk mereka. Setiap bisnis, termasuk bisnis makanan dan minuman memiliki metode khusus untuk menilai kinerja, baik melalui analisis penjualan maupun evaluasi potensi pemasaran.

Penulis memberikan pelatihan *plating* kepada seluruh karyawan UMKM Soup Ikan 83 yang terbagi menjadi beberapa bagian. Bagian pertama, penulis melatih karyawan untuk dapat memilih piring atau wadah yang sesuai dengan makanan yang akan disajikan. Setelah

itu, penulis juga melatih karyawan untuk dapat menentukan posisi dalam piring dengan seimbang. Bagian ketiga, penulis memberikan pelatihan untuk dapat memilih *garnish* yang sesuai dengan menu yang akan disajikan, sehingga tampilan dari makanan akan lebih menarik dan meningkatkan nafsu makan. Bagian terakhir yaitu penulis melatih para karyawan untuk memastikan makanan yang disajikan dalam keadaan bersih, baik dari segi alat makan (wadah, sendok dan garpu), maupun makanan itu sendiri.

Posisi makanan ditata dengan seimbang dalam wadah, dalam penyajian makanan diberikan *garnish* yang sesuai dengan menu, sehingga tampilannya lebih memanjakan mata dan meningkatkan nafsu makan. Selain itu, karyawan juga sudah memperhatikan kebersihan makanan setelah pelatihan ini, dibuktikan dengan sudah tidak adanya buih atau busa pada makanan yang membuat makanan ini terlihat jauh lebih bersih.

#### 4) Pelatihan Higenitas

(Soediro & Nurbianto, 2021) menjelaskan bahwa industri kuliner yang mampu bertahan telah mengembangkan berbagai strategi untuk menjaga serta meningkatkan mutu produk mereka. Setiap bisnis, termasuk bisnis makanan dan minuman, memiliki metode khusus untuk menilai kinerja, baik melalui analisis penjualan maupun evaluasi potensi pemasaran. Pada pelatihan ini, penulis memberikan pemahaman mendalam kepada para karyawan mengenai pentingnya penampilan yang bersih dan rapi di mata pelanggan. Karyawan diberikan referensi dan dilatih untuk selalu berpenampilan bersih dan rapi, terutama pada saat harus melayani pelanggan yang datang. Tidak hanya dari segi penampilan karyawan, tetapi higenitas yang perlu diperhatikan juga dari sisi warung UMKM Soup Ikan 83. Karyawan diberikan pemahaman mengenai pentingnya penggunaan alat masak terpisah untuk jenis daging yang berbeda untuk menghindari *cross contamination*, pentingnya rutin membuang sampah, membersihkan peralatan dengan benar, dan mulai membuat jadwal pembersihan rutin untuk tetap menjaga higenitas warung UMKM Soup Ikan 83.

#### 5) Pelatihan Melayani Pelanggan Melalui Aplikasi Gojek

Penulis pada pelatihan ini mengajarkan para karyawan UMKM Soup Ikan 83 untuk dapat menerapkan prinsip ATD (*Attention to Detail*), terutama ketika menerima orderan pelanggan yang masuk melalui aplikasi Gojek harus diterima dengan cermat dan responsif, memperhatikan setiap permintaan tertulis pelanggan sehingga tidak terjadi kesalahan, dan dapat menyiapkan orderan sesuai dengan pesanan di aplikasi. Karyawan dilatih untuk dapat melakukan pengecekan berulang terhadap pesanan di aplikasi sebelum dikirimkan kepada pelanggan, supaya kesalahan dapat dihindari. Selain itu, karyawan juga dilatih untuk melakukan penataan makanan yang menarik serta membungkus pesanan makanan dengan baik.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapat dari hasil implementasi SOP (*Standart Operating Procedure*) pada usaha UMKM Soup Ikan 83 dengan berfokus pada pelayanan yang baik, menangani keluhan pelanggan, *plating*, higenitas dan pelayanan pelanggan lewat aplikasi Gojek, maka bisa disimpulkan hasil dari kerja praktek ini, sebagai berikut:

- a. Sebelum penerapan SOP pelayanan yang baik pada UMKM Soup Ikan 83, jumlah pelanggan baik yang datang langsung maupun yang melakukan pemesanan melalui aplikasi Gojek cukup sedikit. Setelah dilakukan penerapan SOP ini, jumlah pelanggan meningkat, bahkan UMKM Soup Ikan 83 mendapat pelanggan baru yang belum pernah berkunjung sebelumnya.
- b. Jumlah keluhan pelanggan menurun setelah diterapkannya SOP. Hal ini dapat terlihat dari jumlah *review* negatif yang ada di aplikasi Gojek. Sebelum diterapkan SOP, cukup banyak pelanggan yang melakukan *complain* atau menyampaikan keluhannya terkait pelayanan dari UMKM Soup Ikan 83. Namun, setelah diterapkan SOP yakni pada bulan Oktober – November 2023, jumlah *review negative* dan *complain* yang diberikan oleh pelanggan menurun drastis.
- c. Penerapan SOP higienitas efektif dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, dibuktikan dengan bertambahnya jumlah pelanggan yang datang ke UMKM Soup Ikan 83 dan melakukan pemesanan dengan *system dine-in* atau makan di tempat.

Meningkatnya jumlah omzet penjualan di dua bulan terakhir. Rata-rata pesanan yang diterima oleh UMKM Soup Ikan 83 pada bulan Oktober dan November 2023 yaitu sekitar 25 – 28 porsi perharinya.

## 5. Ucapan Terima Kasih

Pertama-tama penulis akan mengucapkan rasa terima kasih kepada pemilik UMKM yakni Ibu Janchu yang telah memberikan izin untuk melakukan pengabdian pada UMKM Soup Ikan 83 dan banyak membantu serta memberikan dukungan maupun kritik dan saran kepada penulis dari awal hingga akhir pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Selain itu, penulis juga akan mengucapkan terima kasih kepada karyawan UMKM Soup Ikan 83 yang telah turut serta dalam mengimplementasikan rancangan kegiatan.

## 6. Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan. *Jumlah Penduduk Hasil Sensus Penduduk (SP) (Jiwa)*. (2021). <https://kepri.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk-hasil-sensus-penduduk-sp.html>
- Jochen, Wirtz. & Christopher, L. *Essentials of Services Marketing (Edisi 3)*. Pearson Education Limited. (2018)
- Muljanto, Muhammad Agus. *Pencatatan dan Pembukuan Via Aplikasi UMKM di Sidoarjo*. *Jurnal Ilmiah Pangabdhi*. (2020)
- Sakti, Dwi P. B., Siti Nurmayanti, I Nyoman Nugraha A. P., dan Laila Wardani. (2020). *Pelatihan Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Keuangan Bagi Pengelola BUMDes Desa Karang Bayan Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat*. *Jurnal Pepadu*. (2020).
- Siahaan, D. S. N., & Agustini, F. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus pada BNI UNIMED)*. *JBE: Journal of Business and Economics Research*, 2(1), 13–19. (2021).

- Soediro, M., & Nurbianto, A. T. Peranan Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Penjualan Dan Kinerja Karyawan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(3), 845–851. (2021).  
<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.3>
- Yuliyanti & Christiarini, R., Key factors Analysis of Customer Satisfaction of Marketplaces in Batam City, *JMBK (Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan)*, 4(1), 10-20, (2023).  
<https://jurnal.binamandiri.ac.id/index.php/jmbk/article/view/93/72>