

## **Pendampingan pada Usaha Pempek Cek RARA dalam Penerapan SOP Produksi dan Distribusi untuk Daya Saing UMKM**

Siera Syailendra<sup>1</sup>, Mulkan Stiawan<sup>2</sup>

Universitas Kader Bangsa<sup>1</sup>

Politeknik Negeri Pariwisata Palembang<sup>2</sup>

Corresponding email: [sierasyailendra01@gmail.com](mailto:sierasyailendra01@gmail.com)

### **ARTICLE INFO**

#### **Keywords**

SME Mentoring  
Production and Distribution SOPs  
Product Quality  
Business Competitiveness

#### **Kata Kunci**

Mentoring UKM  
SOP Produksi dan Distribusi  
Kualitas Produk  
Daya Saing Bisnis

### **ABSTRACT**

This activity was carried out through direct observation of the production and distribution processes and in-depth interviews with the owner of Pempek Cek RARA and two workers. Observations were conducted to identify workflows, raw material usage, processing techniques, and distribution systems, while interviews aimed to explore experiences, obstacles, and business strategies. The mentoring results showed that the implementation of structured SOPs can maintain consistent product quality, reduce production errors, and increase consumer confidence. Clear distribution SOPs also support effective, timely delivery and minimize the risk of damage. Overall, this mentoring was effective in supporting the implementation of production and distribution SOPs and has the potential to become a development model for other culinary SMEs to increase competitiveness and business sustainability.

### **ABSTRAK**

Kegiatan ini dilaksanakan melalui observasi langsung terhadap proses produksi dan distribusi serta wawancara mendalam dengan pemilik usaha Pempek Cek RARA dan dua pekerja. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi alur kerja, penggunaan bahan baku, teknik pengolahan, dan sistem distribusi, sedangkan wawancara bertujuan menggali pengalaman, kendala, dan strategi usaha. Hasil mentoring menunjukkan bahwa penerapan SOP yang terstruktur mampu menjaga konsistensi kualitas produk, mengurangi kesalahan produksi, serta meningkatkan kepercayaan konsumen. SOP distribusi yang jelas juga mendukung pengiriman yang efektif, tepat waktu, dan meminimalkan risiko kerusakan. Secara keseluruhan, mentoring ini efektif dalam mendukung implementasi SOP produksi dan distribusi serta berpotensi menjadi model pengembangan bagi UKM kuliner lainnya guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha.

### **Pendahuluan**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia. Data Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan bahwa lebih dari 64 juta UMKM menyumbang sekitar 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Sektor kuliner menjadi salah satu kontributor terbesar karena memiliki keterkaitan erat dengan budaya lokal, kebutuhan konsumsi harian, serta potensi inovasi produk. Pempek, makanan khas Palembang, adalah contoh kuliner tradisional yang tidak hanya memiliki nilai budaya, tetapi juga potensi ekonomi yang besar.

Namun, UMKM kuliner sering menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas produk, terutama ketika kapasitas produksi meningkat dan jaringan distribusi

semakin luas. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sering menimbulkan masalah seperti ketidakseragaman rasa, kualitas bahan baku yang tidak konsisten, serta distribusi yang tidak efisien. Hal ini berdampak pada kepuasan konsumen dan daya saing usaha.

### **Pentingnya SOP Produksi dan Distribusi**

SOP merupakan instrumen manajemen yang berfungsi sebagai panduan kerja untuk memastikan setiap proses berjalan sesuai standar. Dalam konteks UMKM kuliner, SOP produksi mencakup pemilihan bahan baku, teknik pengolahan, pengemasan, hingga penyimpanan. Sementara itu, SOP distribusi mencakup sistem pengiriman, pengendalian kualitas selama transportasi, serta manajemen waktu agar produk sampai ke konsumen dalam kondisi terbaik. Penerapan SOP yang baik dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, serta menjaga konsistensi kualitas produk. Lebih jauh, SOP juga menjadi dasar untuk membangun kepercayaan konsumen, memperluas pasar, dan meningkatkan daya saing UMKM.

Pempek Cek RARA merupakan salah satu UMKM kuliner berbasis home industry di Kelurahan Siring Agung Kota Palembang yang berupaya menjaga kualitas produk melalui penerapan SOP produksi dan distribusi. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dokumentasi prosedur, serta belum optimalnya sistem distribusi. Pendampingan melalui observasi dan wawancara dengan owner serta pekerja menjadi strategi penting untuk mengidentifikasi masalah, memberikan solusi, dan memastikan SOP dapat diterapkan secara konsisten.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan SOP, manajemen mutu, serta strategi keberlanjutan berpengaruh signifikan terhadap daya saing UMKM kuliner. Marlina (2022) menekankan praktik bisnis Pempek Kuy yang mengedepankan inovasi dan manajemen usaha. Siregar et al. (2025) menyoroti pemberdayaan UMKM kuliner melalui pendekatan teknologi dan manajemen usaha. Sari et al. (2024) menekankan pentingnya perencanaan strategis berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja UMKM halal kuliner. Charisma et al. (2025) menekankan kekuatan lokal sebagai basis keberlanjutan usaha kuliner mikro.

Selain itu, penelitian internasional seperti Aziz et al. (2019) dan Gupta et al. (2016, 2017) menegaskan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap budaya organisasi dan kualitas produk UMKM. Sariyer et al. (2025) menyoroti peran analitik data dalam manajemen kualitas di era Industri 4.0. Penelitian-penelitian ini memperkuat urgensi pendampingan UMKM kuliner dalam penerapan SOP sebagai strategi peningkatan daya saing.

Program pengabdian ini memiliki urgensi karena diharapkan dapat Meningkatkan kualitas produk, dengan SOP membantu menjaga konsistensi rasa dan mutu pempek. Kemudian dapat Memperkuat distribusi dengan SOP distribusi untuk memastikan produk sampai ke konsumen tepat waktu dan dalam kondisi baik. Lalu dapat meningkatkan daya saing, dimana UMKM yang memiliki SOP lebih siap bersaing di pasar lokal maupun regional. Dan dapat memberikan model praktik yang baik yakni pendampingan ini dapat menjadi contoh bagi UMKM kuliner lain dalam menerapkan SOP.

Dengan demikian, pendampingan pada Pempek Cek RARA bukan hanya memberikan manfaat langsung bagi UMKM tersebut, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan kapasitas UMKM kuliner di Indonesia secara lebih luas.

No	Peneliti & Tahun	Judul/Topik	Temuan Utama	Relevansi dengan PKM Pempek Cek RARA
1	Marlina (2022)	Praktik Bisnis “Pempek Kuy”	Inovasi bisnis kuliner berbasis tradisi lokal	Menunjukkan pentingnya inovasi dan SOP dalam menjaga kualitas pempek
2	Siregar et al. (2025)	Transformasi Kuliner Lokal: Pempek Sambal Jambi	Pemberdayaan UMKM melalui manajemen usaha dan teknologi	Relevan dengan pendampingan UMKM kuliner berbasis SOP
3	Sari et al. (2024)	Sustainable Strategic Planning in Halal Culinary MSMEs	Perencanaan strategis berkelanjutan meningkatkan kinerja UMKM	Menguatkan urgensi SOP sebagai bagian dari strategi berkelanjutan
4	Charisma et al. (2025)	Sustainable Business Through Strength	Kekuatan lokal sebagai basis keberlanjutan usaha kuliner mikro	Pempek sebagai kuliner lokal perlu SOP untuk menjaga keberlanjutan
5	Aziz et al. (2019)	TQM in MSMEs	TQM meningkatkan budaya organisasi dan kualitas produk	SOP produksi dan distribusi bagian dari TQM
6	Gupta et al. (2016, 2017)	Critical Success Factors for TQM	Faktor keberhasilan TQM berpengaruh pada kualitas internal dan eksternal	Mendukung penerapan SOP sebagai faktor keberhasilan UMKM
7	Sariyer et al. (2025)	Data Analytics for Quality Management	Analitik data mendukung manajemen kualitas UMKM	SOP dapat dikembangkan berbasis data untuk distribusi
8	Agarwal & Ojha (2023)	Industry 4.0 in MSMEs	QFD sebagai analisis prioritas implementasi	SOP distribusi dapat diintegrasikan dengan teknologi
9	Latifah et al. (2021)	Business Strategy – MSMEs Performance	Inovasi dan sistem informasi akuntansi sebagai mediator	SOP mendukung strategi bisnis berbasis inovasi
10	Babber & Mittal (2025)	Lean, Innovative Systems in MSMEs	Agile, Integrasi meningkatkan keberlanjutan	Sistem SOP produksi dan distribusi bagian dari sistem lean-agile

Pendampingan pada usaha Pempek Cek RARA dalam penerapan SOP produksi dan distribusi merupakan langkah strategis untuk meningkatkan daya saing UMKM kuliner. Dengan metode observasi dan wawancara, program ini tidak hanya mengidentifikasi masalah, tetapi juga memberikan solusi praktis yang dapat langsung diterapkan. Dukungan penelitian terdahulu memperkuat urgensi program ini sebagai model pengabdian yang aplikatif, berkelanjutan, dan relevan dengan kebutuhan UMKM kuliner di era modern.

## Landasan Teori

Dari kajian itu, ada teori yang tepat sebagai dasar PKM dalam judul “Pendampingan pada Pempek Cek RARA dalam Penerapan SOP Produksi dan Distribusi untuk Daya Saing UMKM” adalah Teori Total Quality Management (TQM). Adapun Walter A. Shewhart (1930-an) dianggap sebagai pelopor konsep kualitas modern. Ia memperkenalkan Statistical Quality Control dan siklus perbaikan berkelanjutan yang kemudian dikenal sebagai Plan-Do-Check-Act (PDCA). Kemudian W. Edwards Deming (1940–1980-an) memopulerkan konsep TQM secara luas melalui penerapan di industri Jepang pasca Perang Dunia II. Deming menekankan pentingnya keterlibatan seluruh anggota organisasi, fokus pada kepuasan pelanggan, serta perbaikan berkelanjutan. Joseph Juran juga berperan besar dengan konsep quality trilogy (perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan perbaikan kualitas).

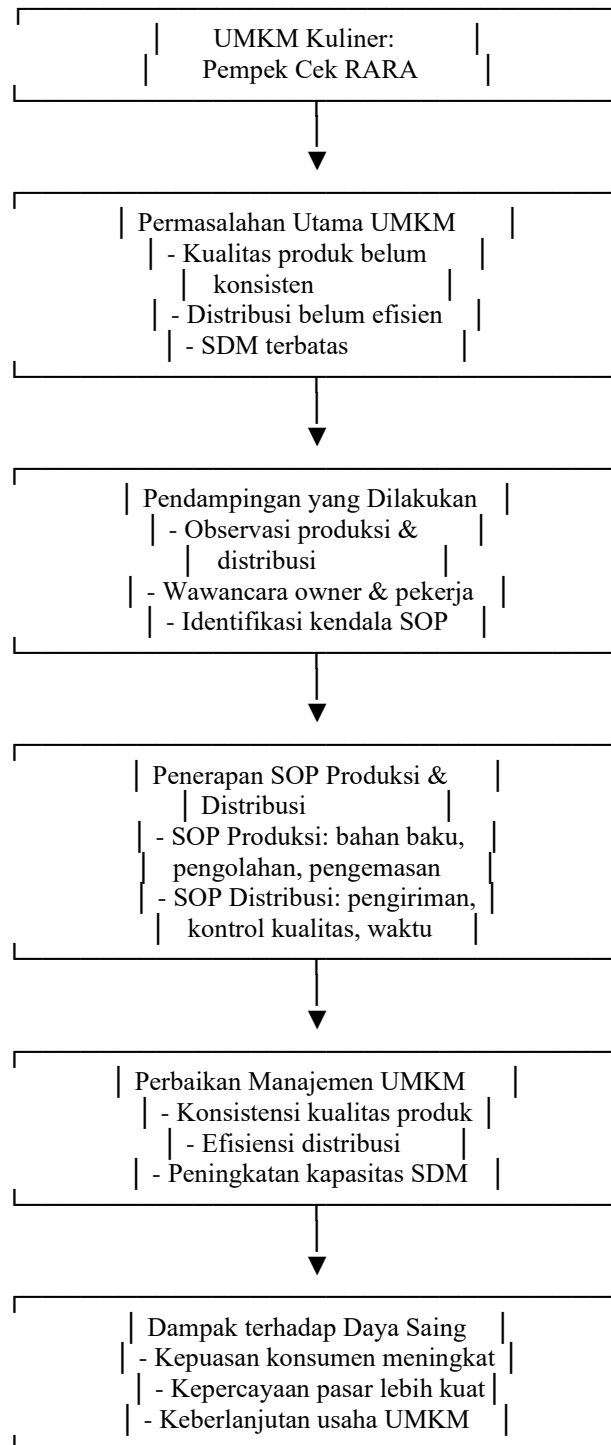
TQM kemudian berkembang menjadi filosofi manajemen yang menekankan bahwa kualitas bukan hanya tanggung jawab bagian produksi, tetapi seluruh organisasi harus berkomitmen pada perbaikan berkelanjutan untuk kepuasan pelanggan. Dalam konteks pendampingan usaha Pempek Cek RARA, penerapan SOP produksi dan distribusi merupakan implementasi nyata dari prinsip TQM, yakni fokus pada pelanggan. SOP memastikan konsistensi rasa dan mutu pempek sehingga meningkatkan kepuasan konsumen.

Perbaikan berkelanjutan: Observasi dan wawancara dengan owner serta pekerja membantu menemukan titik lemah dalam proses produksi dan distribusi, lalu memperbaikinya. Keterlibatan seluruh anggota organisasi yakni owner dan pekerja dilibatkan dalam pendampingan sehingga tercipta budaya kualitas bersama. Daya saing UMKM juga dengan SOP berbasis TQM, Pempek Cek RARA dapat bersaing lebih baik di pasar lokal maupun regional karena kualitas produk dan distribusi lebih terjamin.

Dengan demikian, teori TQM relevan sebagai landasan akademik dan praktis untuk mendukung pengabdian ini, karena menekankan pentingnya sistem manajemen kualitas yang terstruktur, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepuasan konsumen

## Metode

Metode pengabdian menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif, di mana tim pengabdian bersama owner dan pekerja Pempek Cek RARA terlibat langsung dalam proses identifikasi masalah, penyusunan SOP, serta implementasi di lapangan. Pendekatan ini dipilih agar solusi yang dihasilkan sesuai dengan kondisi nyata UMKM dan dapat diterapkan secara berkelanjutan. Dengan melakukan terlebih dahulu identifikasi masalah melalui diskusi awal dengan owner untuk mengetahui kondisi produksi dan distribusi. Kemudian observasi langsung terhadap proses produksi dan distribusi guna menemukan kelemahan SOP yang ada. Termasuk dilakukan wawancara mendalam dengan owner dan pekerja untuk menggali pengalaman, kendala, serta kebutuhan perbaikan. Dan juga implementasi SOP melalui pelatihan, simulasi, dan pendampingan penerapan di lapangan.



## Hasil dan Pembahasan

### I. Kondisi penerapan SOP produksi pada usaha Pempek Cek RARA saat ini, dan sejauh mana SOP tersebut mampu menjamin konsistensi kualitas produk

Proses pendampingan pada usaha Pempek Cek Rara memberikan hasil positif meskipun secara bertahap. Dari hasil observasi program pendampingan peneliti mengamati

kondisi saat ini yang terjadi dalam proses pemilihan bahan baku produksi Pempek Cek Rara. Pemilihan ikan, tepung, dan bumbu masih berdasarkan pengalaman owner, tanpa standar tertulis mengenai jenis ikan, tingkat kesegaran, atau takaran bahan. Dengan kondisi itu, dampak kualitas rasa pempek sering berbeda antar produksi karena bahan baku tidak seragam. Marlina (2022) menekankan pentingnya standar bahan baku dalam praktik bisnis kuliner tradisional seperti Pempek Kuy untuk menjaga konsistensi produk.

Dalam proses pengadonan, yakni adanya pencampuran bahan dilakukan dengan perkiraan takaran, tanpa panduan SOP yang jelas. Waktu pengadukan dan suhu air tidak konsisten. Sehingga tekstur pempek kadang terlalu keras atau lembek Siregar et al. (2025) menunjukkan bahwa UMKM kuliner lokal yang tidak memiliki SOP pengolahan menghadapi masalah konsistensi produk.

Dalam pembentukan dan pengolahan produk didapati bentuk pempek dibuat berdasarkan keterampilan pekerja, tanpa standar ukuran atau berat. Proses perebusan dan penggorengan tidak memiliki standar waktu dan suhu dengan dampak ukuran pempek tidak seragam, tingkat kematangan berbeda, dan kualitas produk tidak konsisten. Sari et al. (2024) menekankan bahwa perencanaan strategis berkelanjutan dalam UMKM halal kuliner membutuhkan SOP yang jelas untuk menjaga kualitas.

Dari pengemasan produk dilakukan sederhana menggunakan plastik biasa, tanpa standar ketebalan, label, atau informasi kadaluarsa. Dengan dampak produk kurang menarik secara visual, daya tahan terbatas, dan tidak memenuhi standar distribusi modern. Charisma et al. (2025) menekankan pentingnya strategi sosial dan budaya dalam pengemasan produk kuliner mikro agar lebih berdaya saing.

Dalam hal penyimpanan produk, penyimpanan dilakukan di kulkas rumah tangga tanpa pengaturan suhu terukur. Tidak ada SOP mengenai lama penyimpanan sebelum distribusi. Akibatnya, produk berisiko mengalami penurunan kualitas sebelum sampai ke konsumen. Akhiroh et al. (2025) menekankan bahwa kepatuhan terhadap standar penyimpanan dan supply chain berpengaruh pada kualitas produk UMKM kuliner.

### **Sejauh Mana SOP Berjalan**

Observasi menunjukkan SOP belum berjalan dengan baik dan benar. SOP belum terdokumentasi secara tertulis, hanya berupa kebiasaan dan pengalaman owner. Tidak ada standar kuantitatif (gram, liter, suhu, waktu) yang dijadikan acuan. Pekerja hanya mengikuti arahan langsung dari owner, sehingga jika pekerja berganti, kualitas produk bisa berubah. Pengemasan dan penyimpanan belum memenuhi standar distribusi yang menjamin kualitas produk tetap konsisten hingga ke tangan konsumen.

Kondisi penerapan SOP produksi pada Pempek Cek RARA masih bersifat informal dan tidak terdokumentasi, sehingga belum mampu menjamin konsistensi kualitas produk. Hal ini menyebabkan variasi rasa, tekstur, ukuran, dan daya tahan produk. Pendampingan diperlukan untuk menyusun SOP tertulis, melatih pekerja, serta memastikan setiap tahap produksi dan distribusi mengikuti standar yang jelas.

## **II. Kendala utama yang dihadapi Pempek Cek RARA dalam menerapkan SOP distribusi produk, khususnya terkait efektivitas pengiriman dan kepuasan konsumen.**

Distribusi merupakan salah satu aspek penting dalam rantai nilai UMKM kuliner. Produk yang berkualitas tinggi tidak akan memberikan kepuasan konsumen apabila

distribusi tidak berjalan efektif. Pada usaha Pempek Cek RARA, distribusi produk masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan SOP distribusi belum berjalan dengan baik. Hal ini berdampak pada efektivitas pengiriman dan kepuasan konsumen.

Dalam hal pengemasan, dilakukan dengan plastik sederhana tanpa standar ketebalan, label, atau informasi kadaluarsa. Meskipun diketahui distribusi banyak berdasarkan pesanan dari teman, tetangga dan kenalan. Produk kurang terlindungi dari kerusakan fisik dan kontaminasi. Tampilan kemasan juga kurang menarik bagi konsumen modern. Konsumen merasa kurang puas karena produk tidak terlihat profesional dan daya tahan produk terbatas. Charisma et al. (2025) menekankan bahwa strategi sosial dan budaya, termasuk pengemasan, berperan penting dalam meningkatkan daya saing UMKM kuliner.

Dalam hal penyimpanan produk sebelum pengiriman, disimpan di kulkas rumah tangga tanpa pengaturan suhu yang terukur. Tidak ada SOP mengenai lama penyimpanan sebelum distribusi. Produk berisiko mengalami penurunan kualitas sebelum sampai ke konsumen. Hal ini sering didapati konsumen menerima produk dengan rasa atau tekstur yang berbeda dari standar. Akhiroh et al. (2025) menekankan pentingnya kepatuhan terhadap standar penyimpanan dalam supply chain UMKM kuliner untuk menjaga kualitas produk.

Sistem Pengiriman Produk dilakukan secara manual oleh owner atau pekerja menggunakan kendaraan pribadi. Tidak ada SOP mengenai waktu pengiriman, rute, atau metode pengendalian kualitas selama transportasi. Waktu pengiriman tidak konsisten, produk berisiko rusak selama perjalanan, dan biaya distribusi tidak efisien. Meskipun terkadang banyak dimaklumi karena hanya usaha rumahan dengan pembeli mayoritas dari teman-teman sendiri. Meskipun begitu, konsumen sering menerima produk terlambat atau dalam kondisi kurang optimal. Siregar et al. (2025) menunjukkan bahwa UMKM kuliner lokal menghadapi kendala distribusi karena keterbatasan manajemen usaha dan teknologi.

Kemudian pemesanan dilakukan melalui telepon atau media sosial tanpa sistem pencatatan yang terstruktur. Informasi pesanan sering tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga terjadi kesalahan dalam jumlah atau jenis produk yang dikirim. Konsumen pun terkadang merasa kurang puas karena pesanan tidak sesuai atau terlambat. Latifah et al. (2021) menekankan pentingnya sistem informasi akuntansi dan inovasi dalam meningkatkan kinerja UMKM, termasuk dalam distribusi.

Untuk evaluasi kepuasan konsumen, tidak ada mekanisme formal untuk mengevaluasi kepuasan konsumen. Feedback hanya diperoleh secara informal melalui percakapan langsung atau media sosial. UMKM tidak memiliki data yang sistematis untuk memperbaiki layanan distribusi. Dengan begitu, Perbaikan distribusi berjalan lambat karena tidak ada indikator kinerja yang jelas. Saad et al. (2022) menekankan bahwa kualitas distribusi dan responsivitas berpengaruh besar terhadap loyalitas konsumen UMKM.

## **Analisis Kendala Utama**

### **1. Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi**

- Pempek Cek RARA belum memiliki sistem distribusi berbasis teknologi (misalnya aplikasi pencatatan pesanan atau tracking pengiriman).
- Hal ini menyebabkan distribusi tidak efisien dan sulit dipantau.
- Andriyansah & Sukendri (2025) menekankan pentingnya integrasi digital-green untuk meningkatkan kinerja UMKM kuliner tradisional.

### **2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)**

- Distribusi hanya dilakukan oleh owner atau satu pekerja, sehingga kapasitas pengiriman terbatas.
  - Jika volume pesanan meningkat, distribusi tidak dapat memenuhi permintaan.
  - Aziz et al. (2019) menekankan bahwa budaya organisasi dan kapasitas SDM berpengaruh pada kualitas UMKM.
3. **Tidak Ada SOP Distribusi Tertulis**
- SOP distribusi belum terdokumentasi, sehingga proses pengiriman bergantung pada kebiasaan.
  - Hal ini menyebabkan ketidakseragaman dalam waktu pengiriman, metode pengemasan, dan komunikasi dengan konsumen.
  - Gupta et al. (2016, 2017) menegaskan bahwa keberhasilan TQM bergantung pada SOP yang jelas dan konsisten.
4. **Kurangnya Perencanaan Strategis**
- Distribusi dilakukan tanpa perencanaan jangka panjang, hanya berdasarkan kebutuhan harian.
  - Tidak ada strategi untuk memperluas jaringan distribusi atau bekerja sama dengan pihak ketiga (misalnya jasa kurir).
  - Sari et al. (2024) menekankan bahwa perencanaan strategis berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kinerja UMKM halal kuliner.
5. **Kepuasan Konsumen Belum Menjadi Fokus Utama**
- Evaluasi kepuasan konsumen belum dilakukan secara sistematis.
  - UMKM belum memiliki indikator kepuasan konsumen yang dapat digunakan untuk memperbaiki distribusi.
  - Restrepo-Morales et al. (2024) menekankan bahwa kepuasan konsumen, inovasi, dan kualitas produk adalah determinan utama kinerja perusahaan.

Observasi menunjukkan SOP distribusi belum berjalan dengan baik dan benar. SOP distribusi tidak terdokumentasi secara tertulis. Proses pengemasan, penyimpanan, pengiriman, dan evaluasi kepuasan konsumen masih dilakukan secara informal. Tidak ada standar waktu, rute, atau metode pengendalian kualitas selama distribusi. Konsumen sering menerima produk terlambat atau dalam kondisi kurang optimal. Pendampingan diperlukan untuk menyusun SOP distribusi yang jelas, melatih SDM, serta mengintegrasikan teknologi dalam sistem distribusi. Dengan demikian, UMKM Pempek Cek RARA dapat meningkatkan efektivitas pengiriman, kepuasan konsumen, dan daya saing usaha.

### III. **Bagaimana pendampingan melalui observasi dan wawancara dengan owner serta pekerja dapat membantu optimalisasi SOP produksi dan distribusi untuk meningkatkan daya saing UMKM Pempek Cek RARA?**

Pendampingan UMKM merupakan strategi penting dalam pengabdian masyarakat karena membantu pelaku usaha memahami, menyusun, dan menerapkan sistem manajemen yang lebih baik. Pada kasus Pempek Cek RARA, pendampingan dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses produksi dan distribusi serta wawancara mendalam dengan owner dan pekerja. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi masalah nyata di lapangan, sekaligus memberikan solusi berbasis praktik.

Menurut Marlina (2022), praktik bisnis kuliner tradisional seperti Pempek Kuy menunjukkan bahwa inovasi dan pendampingan manajemen dapat meningkatkan kualitas produk dan daya saing. Siregar et al. (2025) juga menekankan bahwa pemberdayaan UMKM

kuliner lokal melalui manajemen usaha dan teknologi mampu memperbaiki sistem produksi dan distribusi.

### **Peran Observasi dan Wawancara dalam Optimalisasi SOP**

Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana proses produksi dan distribusi berjalan. Tahapan observasi meliputi:

- Pemilihan bahan baku yakni apakah ada standar kualitas ikan, tepung, dan bumbu.
- Pengolahan adonan yakni apakah ada standar takaran, waktu pengadukan, dan suhu.
- Pembentukan dan pengolahan produk yakni apakah ukuran dan bentuk pempek seragam.
- Pengemasan dan penyimpanan yakni apakah ada standar ketahanan dan informasi produk.
- Apakah ada standar waktu pengiriman, rute, dan metode pengendalian kualitas.

Observasi ini membantu menemukan titik lemah SOP yang belum terdokumentasi. Aziz et al. (2019) menekankan bahwa penerapan Total Quality Management (TQM) membutuhkan observasi sistematis untuk memastikan kualitas produk konsisten.

Wawancara dengan owner dan pekerja memberikan informasi mendalam mengenai:

- Pengalaman dan kebiasaan kerja yakni bagaimana SOP dijalankan secara informal.
- Kendala yang dihadapi yakni keterbatasan bahan baku, waktu, tenaga kerja, dan distribusi.
- Harapan dan kebutuhan yakni apa yang diinginkan owner dan pekerja untuk memperbaiki sistem.

Menurut Charisma et al. (2025), strategi sosial dan budaya dalam UMKM kuliner mikro dapat diperkuat melalui komunikasi langsung dengan pelaku usaha. Wawancara menjadi sarana untuk menggali nilai-nilai lokal yang dapat diintegrasikan ke dalam SOP. Pendampingan yang menggabungkan observasi dan wawancara menghasilkan data yang lebih komprehensif yakni memberikan gambaran nyata tentang proses kerja. Wawancara memberikan perspektif subjektif dari pelaku usaha. Sehingga integrasi keduanya menghasilkan SOP yang realistis, sesuai kondisi lapangan, dan dapat diterapkan oleh owner serta pekerja. Sari et al. (2024) menekankan bahwa perencanaan strategis berkelanjutan membutuhkan data empiris dari lapangan agar strategi manajemen UMKM lebih efektif.

### **Optimalisasi SOP Produksi dan Distribusi**

Pendampingan membantu menyusun SOP produksi yang lebih jelas yakni standar bahan baku: jenis ikan, tingkat kesegaran, takaran tepung, dan bumbu. Standar pengolahan adonan: waktu pengadukan, suhu air, dan teknik pencampuran. Standar pembentukan produk: ukuran, berat, dan bentuk pempek. Standar pengolahan: waktu perebusan dan penggorengan, suhu minyak. Dan standar pengemasan: jenis plastik, label, informasi kadaluarsa. Gupta et al. (2016, 2017) menegaskan bahwa keberhasilan TQM bergantung pada SOP produksi yang terdokumentasi dan konsisten.

Pendampingan juga membantu menyusun SOP distribusi yakni standar penyimpanan: suhu kulkas, lama penyimpanan sebelum distribusi. Standar pengiriman: waktu pengiriman, rute, metode transportasi. Standar komunikasi dengan konsumen: pencatatan pesanan, konfirmasi pengiriman. Standar evaluasi kepuasan konsumen: mekanisme feedback, survei kepuasan. Akhiroh et al. (2025) menekankan bahwa kepatuhan terhadap standar supply chain meningkatkan kualitas distribusi UMKM kuliner.

### Dampak Pendampingan terhadap Daya Saing

Pendampingan melalui observasi dan wawancara memberikan dampak nyata yakni Konsistensi kualitas produk: rasa, tekstur, dan ukuran pempek lebih seragam. Efisiensi distribusi: pengiriman lebih tepat waktu dan produk lebih terjaga. Kepuasan konsumen meningkat yakni konsumen merasa lebih percaya terhadap produk. Dan Keberlanjutan usaha seperti UMKM lebih siap bersaing di pasar lokal maupun regional. Saad et al. (2022) menekankan bahwa kualitas dan responsivitas distribusi berpengaruh besar terhadap loyalitas konsumen UMKM.

**Tabel Analisis Pendampingan**

Tahap Pendampingan	Metode	Temuan Utama	Optimalisasi SOP	Dampak yang diharapkan terhadap Daya Saing
Observasi produksi	Observasi langsung	Tidak ada standar bahan baku, adonan, ukuran produk	SOP bahan baku, adonan, pembentukan, pengolahan	Konsistensi kualitas produk meningkat
Observasi distribusi	Observasi pengiriman	Pengemasan sederhana, penyimpanan tidak terukur, pengiriman tidak konsisten	SOP pengemasan, penyimpanan, pengiriman	Efisiensi distribusi meningkat
Wawancara owner	Wawancara mendalam	SOP hanya berupa kebiasaan, belum terdokumentasi	SOP tertulis berbasis pengalaman owner	Kepercayaan pasar lebih kuat
Wawancara pekerja	Wawancara mendalam	Pekerja mengikuti arahan langsung, tidak ada standar kerja	SOP kerja harian untuk pekerja	Kapasitas SDM meningkat
Integrasi data	Analisis observasi & wawancara	SOP informal, tidak konsisten	SOP produksi & distribusi terdokumentasi	Keberlanjutan usaha UMKM kuliner

### Kesimpulan

Pendampingan melalui observasi dan wawancara dengan owner serta pekerja menjadi strategi efektif untuk mengoptimalkan SOP produksi dan distribusi pada usaha Pempek Cek RARA. Observasi memberikan gambaran nyata tentang proses kerja, sementara wawancara menggali pengalaman dan kendala pelaku usaha. Integrasi keduanya menghasilkan SOP yang realistis, terdokumentasi, dan dapat diterapkan.

Dengan SOP yang lebih baik, Pempek Cek RARA dapat meningkatkan konsistensi kualitas produk, efisiensi distribusi, kepuasan konsumen, dan daya saing UMKM kuliner. Pendampingan ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya manajemen usaha, perencanaan strategis, TQM, dan integrasi teknologi dalam meningkatkan kinerja UMKM.

#### 1. Kondisi Penerapan SOP Produksi

Hasil pendampingan menunjukkan bahwa SOP produksi pada usaha Pempek Cek RARA masih bersifat informal dan tidak terdokumentasi. Proses pemilihan bahan baku, pengolahan adonan, pembentukan produk, pengemasan, dan penyimpanan dilakukan

berdasarkan pengalaman owner dan kebiasaan pekerja. Hal ini menyebabkan kualitas produk tidak konsisten, baik dari segi rasa, tekstur, maupun ukuran. Marlina (2022) menekankan bahwa praktik bisnis kuliner tradisional seperti Pempek Kuy membutuhkan standar bahan baku dan proses produksi yang jelas untuk menjaga konsistensi kualitas. Tanpa SOP tertulis, UMKM sulit memastikan mutu produk yang seragam.

## 2. Kendala dalam SOP Distribusi

Distribusi produk Pempek Cek RARA menghadapi kendala utama berupa pengemasan sederhana, penyimpanan tidak teratur, pengiriman tidak konsisten, dan koordinasi dengan konsumen yang belum sistematis. Hal ini berdampak pada efektivitas pengiriman dan kepuasan konsumen. Siregar et al. (2025) menyoroti bahwa UMKM kuliner lokal sering menghadapi masalah distribusi karena keterbatasan manajemen usaha dan teknologi. Akhiroh et al. (2025) menambahkan bahwa kepatuhan terhadap standar supply chain sangat penting untuk menjaga kualitas produk selama distribusi.

## 3. Peran Pendampingan Observasi dan Wawancara

Pendampingan melalui observasi dan wawancara dengan owner serta pekerja terbukti efektif dalam mengidentifikasi masalah dan menyusun SOP produksi serta distribusi yang lebih baik. Observasi memberikan gambaran nyata tentang proses kerja, sementara wawancara menggali pengalaman, kendala, dan harapan pelaku usaha. Integrasi keduanya menghasilkan SOP yang realistis, sesuai kondisi lapangan, dan dapat diterapkan oleh UMKM. Sari et al. (2024) menekankan bahwa perencanaan strategis berkelanjutan membutuhkan data empiris dari lapangan. Charisma et al. (2025) menambahkan bahwa strategi sosial dan budaya lokal dapat diintegrasikan ke dalam SOP untuk memperkuat daya saing UMKM kuliner.

## 4. Dampak terhadap Daya Saing UMKM

Pendampingan menghasilkan dampak nyata bagi usaha Pempek Cek RARA:

- Konsistensi kualitas produk meningkat karena SOP produksi lebih jelas.
- Efisiensi distribusi membaik karena SOP distribusi lebih terstruktur.
- Kepuasan konsumen meningkat karena produk lebih seragam dan pengiriman lebih tepat waktu.
- Keberlanjutan usaha lebih terjamin karena UMKM memiliki sistem manajemen yang lebih profesional.

Saad et al. (2022) menegaskan bahwa kualitas dan responsivitas distribusi berpengaruh besar terhadap loyalitas konsumen UMKM. Dengan SOP yang lebih baik, Pempek Cek RARA dapat memperkuat daya saing di pasar lokal maupun regional.

## Saran

### 1. Penyusunan SOP Tertulis

Pempek Cek RARA perlu menyusun SOP produksi dan distribusi secara tertulis, mencakup:

- Standar bahan baku (jenis ikan, tingkat kesegaran, takaran tepung dan bumbu).
- Standar pengolahan adonan (waktu pengadukan, suhu air, teknik pencampuran).
- Standar pembentukan produk (ukuran, berat, bentuk).
- Standar pengolahan (waktu perebusan, suhu penggorengan).
- Standar pengemasan (jenis plastik, label, informasi kadaluarsa).
- Standar distribusi (suhu penyimpanan, waktu pengiriman, rute, metode transportasi).

Gupta et al. (2016, 2017) menegaskan bahwa keberhasilan TQM bergantung pada SOP yang terdokumentasi dan konsisten.

## 2. Pelatihan SDM

Owner dan pekerja perlu dilatih untuk memahami dan menerapkan SOP secara konsisten. Pelatihan dapat dilakukan melalui simulasi produksi, workshop pengemasan, dan pelatihan distribusi. Aziz et al. (2019) menekankan bahwa budaya organisasi dan kapasitas SDM berpengaruh besar terhadap kualitas UMKM.

## 3. Integrasi Teknologi

Pempek Cek RARA perlu mengintegrasikan teknologi dalam sistem distribusi, misalnya:

- Aplikasi pencatatan pesanan.
- Sistem konfirmasi pengiriman.
- Tracking pengiriman sederhana.

Andriyansah & Sukendri (2025) menekankan bahwa integrasi digital-green dapat meningkatkan kinerja UMKM kuliner tradisional.

## 4. Evaluasi Kepuasan Konsumen

UMKM perlu membuat mekanisme formal untuk mengevaluasi kepuasan konsumen, misalnya melalui survei singkat atau form feedback online. Restrepo-Morales et al. (2024) menekankan bahwa kepuasan konsumen, inovasi, dan kualitas produk adalah determinan utama kinerja perusahaan.

## 5. Perencanaan Strategis Jangka Panjang

Pempek Cek RARA perlu menyusun strategi jangka panjang untuk memperluas pasar, misalnya:

- Bekerja sama dengan jasa kurir lokal.
- Memperluas jaringan distribusi ke luar Palembang.
- Mengembangkan produk turunan (misalnya pempek frozen).

Sari et al. (2024) menekankan bahwa perencanaan strategis berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kinerja UMKM halal kuliner.

## 6. Penguatan Branding dan Nilai Lokal

Pempek Cek RARA perlu memperkuat branding dengan menonjolkan nilai lokal Palembang. Charisma et al. (2025) menekankan bahwa kekuatan lokal dapat menjadi basis keberlanjutan usaha kuliner mikro. Pendampingan melalui observasi dan wawancara dengan owner serta pekerja terbukti efektif dalam mengoptimalkan SOP produksi dan distribusi pada Pempek Cek RARA. SOP yang lebih baik diharapkan dapat meningkatkan konsistensi kualitas produk, efisiensi distribusi, kepuasan konsumen, dan daya saing UMKM.

Saran yang diberikan mencakup penyusunan SOP tertulis, pelatihan SDM, integrasi teknologi, evaluasi kepuasan konsumen, perencanaan strategis jangka panjang, dan penguatan branding lokal. Dengan langkah-langkah tersebut, Pempek Cek RARA dapat berkembang menjadi UMKM kuliner yang lebih profesional, berdaya saing tinggi, dan berkelanjutan.

## Referensi

- MARLINA, J. N. E. (2022). Praktik Bisnis “Pempek Kuy”, Universitas Islam Indonesia. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/37793>
- Unnikrishnan, P. M., Tikoria, J., & Agariya, A. K. (2025). Development and validation of business excellence framework for Indian service MSMEs. *International Journal of*

- Services and Operations Management, 50(2), 219-245. Doi : <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2025.144480>
- Siregar, A. P., Sriayudha, Y., Rosyid, G. Y., Chairunnisa, F., Setiawan, W. J., & Silvera, D. L. (2025). Transformasi Kuliner Lokal: Pemberdayaan UMKM Pempek Sambal Khas Jambi Melalui Pendekatan Manajemen Usaha dan Teknologi: Pengabdian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 6718-6722. DOI : <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2867>
- Sariyer, G., Mangla, S.K., Kazancoglu, Y. et al. Data analytics for quality management in Industry 4.0 from a MSME perspective. *Ann Oper Res* **350**, 365–393 (2025). <https://doi.org/10.1007/s10479-021-04215-9>
- Sari RK, Alfarizi M, Ab Talib MS (2024), "Sustainable strategic planning and management influence on sustainable performance: findings from halal culinary MSMEs in Southeast Asia". *Journal of Modelling in Management*, Vol. 19 No. 6 pp. 2034–2060, doi: <https://doi.org/10.1108/JM2-12-2023-0324>
- Saad, N. A., Elgazzar, S., & Mlaker Kac, S. (2022). Investigating the Impact of Resilience, Responsiveness, and Quality on Customer Loyalty of MSMEs: Empirical Evidence. *Sustainability*, 14(9), 5011. <https://doi.org/10.3390/su14095011>
- Restrepo-Morales, J. A., Valencia-Cárdenas, M., & López-Cadauid, D. A. (2024). Interplay of customer satisfaction, innovation, and product quality: Key determinants of company performance. *Journal of technology management & innovation*, 19(2), 28-42. Doi : <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242024000200028>
- Mujianto, M., Hartoyo, H., Nurmalina, R., & Yusuf, E. Z. (2023). The Unraveling Loyalty Model of Traditional Retail to Suppliers for Business Sustainability in the Digital Transformation Era: Insight from MSMEs in Indonesia. *Sustainability*, 15(3), 2827. <https://doi.org/10.3390/su15032827>
- Latifah L, Setiawan D, Aryani YA, Rahmawati R (2021), "Business strategy – MSMEs' performance relationship: innovation and accounting information system as mediators". *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 28 No. 1 pp. 1–21, doi: <https://doi.org/10.1108/JSBED-04-2019-0116>
- Gupta, H., Prakash, C., Vishwakarma, V., & Barua, M. K. (2017). Evaluating TQM adoption success factors to improve Indian MSMEs performance using fuzzy DEMATEL approach. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 21(2), 187-202. Doi : <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2017.083770>
- Gupta, H., Bisen, J., Kumar, S., & Das, S. (2016). Developing a model of critical success factors for TQM implementation in MSMEs in India and their effect on internal and external quality of organisation. *International Journal of Business Excellence*, 10(4), 449-475. Doi : <https://doi.org/10.1504/IJBEX.2016.079254>
- Elkana Timotius (2023). The role of innovation in business strategy as a competitive advantage: Evidence from Indonesian MSMEs. *Problems and Perspectives in Management*, 21(1), 92-106. Doi : [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.21\(1\).2023.09](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.21(1).2023.09)
- Charisma, D., Hermanto, B., Purnomo, M., Herawati, T., & Charina, A. (2025). Sustainable Business Through Local Strength: A Qualitative Study of Financial, Social, and Cultural Strategies in Bandung's Culinary Micro-Enterprises. *Sustainability*, 17(11), 5028. <https://doi.org/10.3390/su17115028>
- Babber G, Mittal A (2025), "Achieving sustainability through the integration of lean, agile, and innovative systems: implications for Indian micro small medium enterprises

- (MSMEs)". *Journal of Science and Technology Policy Management*, Vol. 16 No. 2 pp. 365–400, doi: <https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2023-0087>
- Aziz, A. R., Sumantoro, I. B., & Maria, D. (2019). Total quality management of micro, small and medium enterprises (MSMEs), and the impact to organizational culture and performance: Emerging country case. *Polish Journal of Management Studies*, 19. DOI: <https://10.17512/pjms.2019.19.1.03>
- Andriyansah, & Sukendri, N. (2025). DIGITAL-GREEN INTEGRATION ENABLING TRADITIONAL FOOD SMES PERFORMANCE: A STRUCTURAL MODEL OF SUSTAINABLE CULINARY HERITAGE VALUE PRESERVATION. *Veredas Do Direito*, 22(2), e3278. <https://doi.org/10.18623/rvd.v22.n2.3278>
- Akhiroh, P., Utami, H. D., Al Awwaly, K. U., Febrianto, N., & Hartono, B. (2025). Synergizing Halal Compliance with Balanced Scorecard Approach: Implications for Supply Chain Performance in Indonesian Fried Chicken MSMEs. *Sustainability*, 17(21), 9814. DOI: <https://doi.org/10.3390/su17219814>
- Agarwal A, Ojha R (2023), "Prioritising the determinants of Industry-4.0 for implementation in MSME in the post-pandemic period – a quality function deployment analysis". *The TQM Journal*, Vol. 35 No. 8 pp. 2181–2202, doi: <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2022-0204>