

STANDARDIZATION OF THE SALES PROCESS FOR PROCESSED FISHERY PRODUCTS THROUGH MENTORING ON SOP DEVELOPMENT FOR THE MERPATI PUTIH WOMEN'S GROUP LANGKAI ISLAND

STANDARISASI PROSES PENJUALAN PRODUK OLAHAN PERIKANAN MELALUI PENDAMPINGAN PENYUSUNAN SOP PADA KELOMPOK PEREMPUAN MERPATI PUTIH PULAU LANGKAI

Shadry Andriani^{1*}, Adi Zulkarnaen², Putu Ananda Devi Nugraha³, Dirmansyah Darwin⁴, Abdul Rajab⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Ekonomi Pembangunan, Universitas Negeri Makassar, Makassar

E-mail: ¹shadry.andriani@unm.ac.id, ²adi.Zulkarnaen@unm.ac.id, ³putu.ananda@unm.ac.id, ⁴dirmansyah.darwin@unm.ac.id, ⁵abdulrajab@unm.ac.id

Abstrak

Kelompok Perempuan Merpati Putih Pulau Langkai merupakan kelompok usaha yang mengolah hasil perikanan menjadi produk bernilai tambah, namun proses penjualannya masih dilakukan secara konvensional dan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kepada konsumen, pencatatan transaksi, serta pengelolaan pesanan belum berjalan secara konsisten. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk menyusun dan mendampingi implementasi SOP proses penjualan guna meningkatkan kapasitas pengelolaan usaha. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui tahapan identifikasi permasalahan, penyusunan SOP, sosialisasi dan pelatihan, pendampingan implementasi, serta monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa telah tersusun SOP proses penjualan yang mencakup penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, konfirmasi pembayaran, pengemasan, pengiriman produk, dan penanganan keluhan pelanggan. Pendampingan juga meningkatkan pemahaman anggota kelompok mengenai pentingnya standarisasi proses kerja, memperbaiki ketertiban administrasi, serta menciptakan pelayanan yang lebih konsisten kepada konsumen. Penerapan SOP diharapkan menjadi dasar penguatan tata kelola usaha, meningkatkan daya saing produk olahan perikanan, serta mendukung keberlanjutan usaha Kelompok Perempuan Merpati Putih Pulau Langkai.

Kata kunci: SOP, Proses Penjualan, Produk Olahan Perikanan, UMKM, Pendampingan.

Abstract

The Merpati Putih Women's Group on Langkai Island processes fishery products into value-added products; however, its sales activities have been conducted conventionally without standardized operating procedures. This condition has resulted in inconsistent customer service, transaction recording, and order management. This community service program aimed to develop and assist the implementation of a Standard Operating Procedure (SOP) for the sales process to strengthen the group's business management capacity. A participatory approach was employed through problem identification, SOP development, training and socialization, implementation assistance, and monitoring and evaluation. The results showed that a sales SOP covering order receipt, transaction recording, payment confirmation, product packaging, product delivery, and customer complaint handling was successfully developed and implemented. The assistance program improved members' understanding of standardized work procedures, enhanced administrative management, and promoted more consistent customer service. The implementation of the SOP is expected to strengthen business governance, improve the competitiveness of processed fishery products, and support the sustainability of the Merpati Putih Women's Group on Langkai Island.

Keywords: Standard Operating Procedure, Sales Process, Processed Fishery Products, Msmes, Community Assistance.

PENDAHULUAN

Sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) merupakan salah satu pilar utama pembangunan ekonomi nasional karena mampu menyerap tenaga kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Selain berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), UMKM juga berperan dalam mengembangkan potensi sumber daya lokal menjadi produk yang memiliki nilai ekonomi lebih tinggi. Kementerian Koperasi dan UKM RI, (2024). Salah satu bentuk pengembangan tersebut adalah pengolahan hasil perikanan menjadi berbagai produk olahan yang memiliki daya simpan lebih lama dan nilai jual yang lebih tinggi dibandingkan bahan baku segarnya. Kementerian Kelautan dan Perikanan, (2023). Pada wilayah pesisir, keberadaan UMKM berbasis perikanan memiliki peran yang semakin strategis karena mampu mengolah hasil tangkapan menjadi produk yang memiliki nilai tambah lebih tinggi. Pengolahan ikan menjadi abon, kerupuk, bakso, nugget, maupun produk olahan lainnya tidak hanya memperpanjang masa simpan hasil perikanan, tetapi juga meningkatkan nilai ekonomi produk sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat pesisir. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas UMKM pengolahan hasil perikanan perlu terus dilakukan agar mampu bersaing di tengah perkembangan pasar yang semakin kompetitif.

Meskipun memiliki potensi yang besar, sebagian besar UMKM pengolahan hasil perikanan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala dalam aspek manajemen usaha. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan proses produksi, tetapi juga meliputi sistem administrasi, pemasaran, pelayanan konsumen, pencatatan transaksi, hingga pengelolaan proses penjualan yang belum terdokumentasi secara baik. Kondisi ini menyebabkan aktivitas usaha sering kali bergantung pada pengalaman individu pelaku usaha tanpa adanya pedoman kerja yang baku, sehingga kualitas pelayanan menjadi tidak konsisten dan efisiensi operasional sulit dicapai. Selain itu, lemahnya sistem operasional juga menjadi salah satu faktor yang menghambat pengembangan usaha menuju skala yang lebih besar. Penelitian Mawardi dkk. (2022) menunjukkan bahwa UMKM pengolahan hasil perikanan pada kelompok nelayan masih menghadapi kendala pada aspek manajemen usaha dan pemasaran sehingga diperlukan pendampingan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan usaha serta memperluas akses pasar. Hasil pendampingan tersebut terbukti mampu meningkatkan nilai jual produk sekaligus memperbaiki kemampuan masyarakat dalam mengelola usahanya secara lebih profesional. Mawardi dkk. (2022).

Pulau Langkai sebagai salah satu pulau kecil di Kota Makassar memiliki sumber daya perikanan yang melimpah dan menjadi sumber mata pencaharian utama masyarakat setempat. Potensi tersebut dimanfaatkan oleh Kelompok Perempuan Merpati Putih melalui kegiatan pengolahan hasil perikanan menjadi produk bernilai tambah seperti abon ikan. Kehadiran kelompok perempuan ini tidak hanya memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan keluarga, tetapi juga menjadi bentuk pemberdayaan ekonomi perempuan di wilayah kepulauan. Namun demikian, aktivitas usaha yang dijalankan masih didominasi oleh sistem penjualan secara langsung kepada masyarakat sekitar atau berdasarkan pesanan dalam jumlah terbatas sehingga jangkauan pemasaran relatif sempit.

Selain keterbatasan akses pasar, proses penjualan produk yang dijalankan oleh kelompok juga belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur setiap tahapan pelayanan kepada konsumen. Aktivitas seperti penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, konfirmasi pembayaran, pengemasan produk, hingga pengiriman masih dilakukan berdasarkan kebiasaan masing-masing anggota kelompok. Akibatnya,

terdapat perbedaan cara kerja antaranggota yang berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan, kesalahan pencatatan transaksi, keterlambatan pemenuhan pesanan, bahkan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Apabila kondisi tersebut terus berlangsung, maka peluang kelompok untuk memperluas pasar dan meningkatkan daya saing produk akan semakin terbatas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang memuat serangkaian instruksi kerja yang disusun secara sistematis sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu kegiatan secara konsisten. Penerapan SOP mampu menciptakan keseragaman proses kerja, meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan kerja, mempermudah proses evaluasi, serta menjaga kualitas pelayanan kepada konsumen. Bagi UMKM, keberadaan SOP menjadi fondasi penting dalam membangun tata kelola usaha yang profesional karena setiap anggota memiliki acuan yang sama dalam menjalankan aktivitas operasional. Siswanto dkk. (2025) menjelaskan bahwa penyusunan SOP pada UMKM olahan kerupuk ikan mampu meningkatkan pemahaman pelaku usaha mengenai pentingnya prosedur kerja yang terdokumentasi sehingga operasional usaha menjadi lebih efektif, konsisten, dan mudah dikendalikan. Salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan dokumen yang berisi pedoman pelaksanaan setiap tahapan pekerjaan secara sistematis sehingga seluruh proses dapat dilakukan secara seragam, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Dalam industri pangan, SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis produksi, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian mutu untuk menjamin keamanan pangan, menjaga konsistensi kualitas produk, meminimalkan kesalahan produksi, serta meningkatkan efisiensi penggunaan bahan baku maupun waktu kerja. Keberadaan SOP juga memudahkan proses pelatihan tenaga kerja baru karena seluruh tahapan produksi telah terdokumentasi secara jelas dan terstruktur.

Selain SOP produksi, aspek yang sering kali belum dimiliki oleh pelaku UMKM adalah SOP dalam penentuan harga jual produk. Banyak pelaku usaha menetapkan harga hanya berdasarkan perkiraan atau mengikuti harga pesaing tanpa melakukan perhitungan biaya produksi secara menyeluruh. Akibatnya, harga jual yang ditetapkan sering kali tidak mencerminkan biaya produksi yang sebenarnya sehingga keuntungan yang diperoleh relatif kecil, bahkan berpotensi mengalami kerugian. Penentuan harga jual seharusnya mempertimbangkan seluruh komponen biaya, seperti biaya bahan baku, bahan pendukung, tenaga kerja, penggunaan energi, penyusutan peralatan, biaya kemasan, biaya transportasi, serta margin keuntungan yang diharapkan. Oleh karena itu, penyusunan SOP penentuan harga jual menjadi bagian penting dalam meningkatkan profesionalisme pengelolaan usaha karena memberikan pedoman yang jelas mengenai tahapan perhitungan harga pokok produksi, penentuan margin keuntungan, hingga evaluasi harga secara berkala mengikuti perubahan biaya produksi maupun kondisi pasar.

Penerapan SOP penentuan harga jual memberikan berbagai manfaat bagi pelaku usaha. Selain menghasilkan harga yang lebih rasional dan kompetitif, SOP tersebut membantu pelaku usaha memahami struktur biaya usahanya sehingga dapat mengambil keputusan bisnis secara lebih tepat Mulyadi, (2018); Hansen & Mowen, (2019). Pelaku usaha juga dapat melakukan evaluasi terhadap efisiensi produksi apabila terjadi kenaikan harga bahan baku atau perubahan biaya operasional, sehingga pengendalian biaya dapat dilakukan secara lebih efektif. Blocher et al., (2021). Dengan demikian, harga jual yang ditetapkan tidak hanya mampu memberikan keuntungan yang layak, tetapi juga tetap dapat diterima oleh konsumen melalui pertimbangan biaya, nilai produk, dan kondisi

pasar Kotler & Keller (2016). Penetapan harga yang dilakukan secara sistematis akan memperkuat keberlanjutan usaha, meningkatkan daya saing, serta mendukung perkembangan UMKM dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin kompetitif. Kotler & Keller, (2016) ; Kementerian Koperasi dan UKM RI, (2024).

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah penyusunan SOP pemasaran produk. Selama ini pemasaran abon yang dihasilkan masyarakat Pulau Langkai masih didominasi oleh penjualan secara langsung kepada masyarakat sekitar atau melalui pesanan dalam jumlah terbatas. Pola pemasaran tersebut menyebabkan jangkauan pasar menjadi sempit dan pertumbuhan usaha berjalan relatif lambat (Tjiptono, 2019). Padahal perkembangan teknologi digital telah membuka peluang yang sangat besar bagi UMKM untuk memasarkan produknya secara lebih luas melalui media sosial, marketplace, maupun berbagai platform digital lainnya (Kotler, Kartajaya, & Setiawan, 2021; Kementerian Koperasi dan UKM RI, 2024). Namun demikian, pemanfaatan media pemasaran digital memerlukan pengelolaan yang sistematis agar mampu memberikan hasil yang optimal. Oleh karena itu, penyusunan SOP pemasaran menjadi penting sebagai pedoman dalam pelaksanaan promosi, pengelolaan media digital, pelayanan pelanggan, hingga evaluasi kinerja pemasaran sehingga kegiatan pemasaran dapat berlangsung secara konsisten, efektif, dan berorientasi pada peningkatan daya saing usaha. Chaffey & Ellis-Chadwick, (2022; Kementerian Komunikasi dan Digital RI, (2024).

SOP pemasaran dapat menjadi pedoman bagi pelaku usaha dalam melaksanakan seluruh aktivitas pemasaran secara terencana dan berkesinambungan. SOP tersebut dapat mencakup prosedur pengemasan produk sebelum dipasarkan, standar pengambilan foto produk, penyusunan informasi produk, pelayanan kepada pelanggan, pencatatan pesanan, proses pengiriman, penanganan keluhan konsumen, hingga evaluasi kepuasan pelanggan. Selain itu, SOP pemasaran juga dapat mengatur jadwal promosi, penggunaan media sosial secara konsisten, strategi pemberian diskon atau promosi tertentu, serta pengelolaan identitas merek (*branding*). Dengan adanya pedoman tersebut, aktivitas pemasaran tidak lagi dilakukan secara spontan, tetapi menjadi bagian dari strategi pengembangan usaha yang terencana.

Penerapan SOP produksi, SOP penentuan harga jual, dan SOP pemasaran merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan dalam meningkatkan daya saing produk abon. Produk dengan kualitas yang baik harus diikuti dengan harga yang sesuai serta strategi pemasaran yang efektif agar mampu diterima oleh pasar. Sebaliknya, kualitas produk yang tinggi tidak akan memberikan dampak ekonomi yang optimal apabila harga ditetapkan secara tidak tepat atau pemasaran masih dilakukan secara terbatas. Oleh karena itu, penguatan kapasitas pelaku UMKM perlu dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya pada aspek teknis produksi, tetapi juga pada aspek manajerial dan pemasaran sehingga usaha dapat berkembang secara berkelanjutan.

Perkembangan teknologi informasi juga telah mengubah pola perilaku konsumen dalam melakukan pembelian produk pangan, termasuk produk olahan perikanan. Konsumen saat ini menginginkan pelayanan yang cepat, informasi produk yang jelas, kemudahan pemesanan, sistem pembayaran yang praktis, serta pengiriman yang tepat waktu. Oleh karena itu, proses penjualan tidak lagi cukup mengandalkan kualitas produk semata, tetapi juga harus didukung oleh sistem pelayanan yang terstandarisasi. Abdullah dkk. (2022) menyatakan bahwa pemanfaatan media sosial sebagai sarana pemasaran pada UMKM produk olahan ikan memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas promosi, peningkatan komunikasi dengan konsumen, serta memperluas jangkauan pemasaran. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan daya saing UMKM memerlukan

sistem operasional penjualan yang terstruktur agar mampu mendukung pemasaran digital secara optimal.

Berbagai penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat juga menunjukkan bahwa pendampingan merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kapasitas UMKM. Juanita dkk. (2024) melaporkan bahwa pendampingan digital marketing pada kelompok pengolah hasil perikanan berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pelaku usaha dalam memanfaatkan media digital sebagai sarana pemasaran sehingga peluang peningkatan penjualan menjadi lebih besar. Demikian pula Susilo dkk. (2022) menyatakan bahwa pendampingan yang meliputi penguatan manajemen usaha, legalitas produk, dan pemasaran digital mampu meningkatkan kualitas pengelolaan usaha serta mendorong peningkatan kuantitas penjualan UMKM. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa proses pendampingan tidak hanya memberikan transfer pengetahuan, tetapi juga membentuk kebiasaan kerja yang lebih profesional dan berkelanjutan.

Meskipun demikian, sebagian besar kegiatan pendampingan sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek produksi, digital marketing, pengemasan produk, dan legalitas usaha. Kajian yang secara khusus menitikberatkan pada standarisasi proses penjualan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) masih relatif terbatas, terutama pada kelompok pengolah hasil perikanan yang berada di wilayah kepulauan. Padahal, standarisasi proses penjualan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan kesiapan UMKM untuk memperluas pasar.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada penyusunan dan pendampingan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penjualan produk olahan perikanan pada Kelompok Perempuan Merpati Putih Pulau Langkai. Penyusunan SOP diharapkan mampu menjadi pedoman baku dalam setiap tahapan penjualan, mulai dari penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, konfirmasi pembayaran, pengemasan, hingga distribusi produk kepada konsumen. Melalui adanya SOP, proses penjualan akan menjadi lebih efektif, efisien, konsisten, dan profesional sehingga dapat meningkatkan kapasitas kelembagaan kelompok, memperkuat daya saing produk olahan perikanan, serta mendukung keberlanjutan usaha masyarakat pesisir.

Melalui kegiatan pendampingan ini diharapkan pelaku UMKM di Pulau Langkai memiliki kemampuan yang lebih baik dalam mengelola usahanya secara profesional. Implementasi SOP produksi diharapkan mampu menghasilkan produk abon yang berkualitas, higienis, dan konsisten sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen. Penerapan SOP penentuan harga jual diharapkan membantu pelaku usaha memperoleh keuntungan yang lebih optimal melalui perhitungan biaya yang tepat, sedangkan SOP pemasaran diharapkan mampu memperluas jangkauan pasar melalui strategi pemasaran yang lebih sistematis dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Dengan meningkatnya kualitas produk, ketepatan penetapan harga, serta efektivitas pemasaran, nilai jual produk abon di Pulau Langkai diharapkan semakin meningkat sehingga mampu memperkuat daya saing UMKM, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta mendukung pembangunan ekonomi berbasis potensi lokal di wilayah kepulauan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada Kelompok Perempuan Merpati Putih yang berlokasi di Pulau Langkai, Kota Makassar. Sasaran

kegiatan adalah anggota kelompok yang terlibat secara langsung dalam proses produksi dan penjualan produk olahan perikanan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif (*Participatory Action Approach*), yaitu melibatkan mitra secara aktif pada setiap tahapan kegiatan mulai dari identifikasi permasalahan, penyusunan solusi, implementasi, hingga evaluasi hasil pendampingan. Pendekatan ini dipilih agar SOP yang dihasilkan sesuai dengan kondisi riil usaha dan dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas lima tahapan sebagai berikut.

1. Tahap Identifikasi Permasalahan.

Tahap awal dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, dan diskusi kelompok (*Focus Group Discussion/FGD*) dengan anggota Kelompok Perempuan Merpati Putih. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting proses penjualan produk, mekanisme pelayanan kepada konsumen, sistem pencatatan transaksi, metode pembayaran, proses pengemasan, serta distribusi produk. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa seluruh proses penjualan masih dilakukan secara konvensional dan belum memiliki pedoman kerja yang terdokumentasi sehingga diperlukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Tahap Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penjualan.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, tim pengabdian bersama mitra menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penjualan produk olahan perikanan. Penyusunan SOP dilakukan secara kolaboratif dengan mengacu pada prinsip kemudahan pelaksanaan, efisiensi, konsistensi pelayanan, serta kemampuan sumber daya manusia kelompok. SOP yang disusun meliputi:

- a) prosedur penerimaan pesanan;
- b) konfirmasi ketersediaan produk;
- c) pencatatan transaksi;
- d) mekanisme pembayaran;
- e) proses pengemasan produk;
- f) pengiriman produk kepada konsumen;
- g) penanganan keluhan pelanggan;
- h) dokumentasi dan arsip transaksi.

Draft SOP kemudian didiskusikan bersama seluruh anggota kelompok untuk memperoleh masukan sebelum ditetapkan sebagai pedoman operasional.

3. Tahap Sosialisasi dan Pelatihan

Setelah SOP selesai disusun, dilakukan kegiatan sosialisasi dan pelatihan kepada seluruh anggota kelompok. Materi yang diberikan meliputi pentingnya standarisasi proses penjualan, fungsi SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tata cara penerapan SOP, teknik pelayanan konsumen, administrasi penjualan, serta pencatatan transaksi yang sederhana dan sistematis. Penyampaian materi dilakukan melalui metode ceramah, diskusi interaktif, studi kasus, dan simulasi penerapan SOP agar peserta lebih mudah memahami setiap tahapan proses penjualan dan strategi pemasaran digital yang mudah diterapkan oleh UMKM. Selama proses pendampingan, tim pengabdian memberikan konsultasi secara langsung kepada mitra apabila ditemukan kendala dalam penerapan SOP. Pendekatan ini bertujuan agar SOP yang telah disusun benar-benar dapat diimplementasikan dalam aktivitas usaha sehari-hari.

4. Tahap Pendampingan dan Implementasi

Pada tahap ini tim pengabdian mendampingi anggota kelompok dalam menerapkan SOP pada aktivitas penjualan sehari-hari. Pendampingan dilakukan secara langsung ketika kelompok menerima pesanan produk sehingga setiap tahapan penjualan

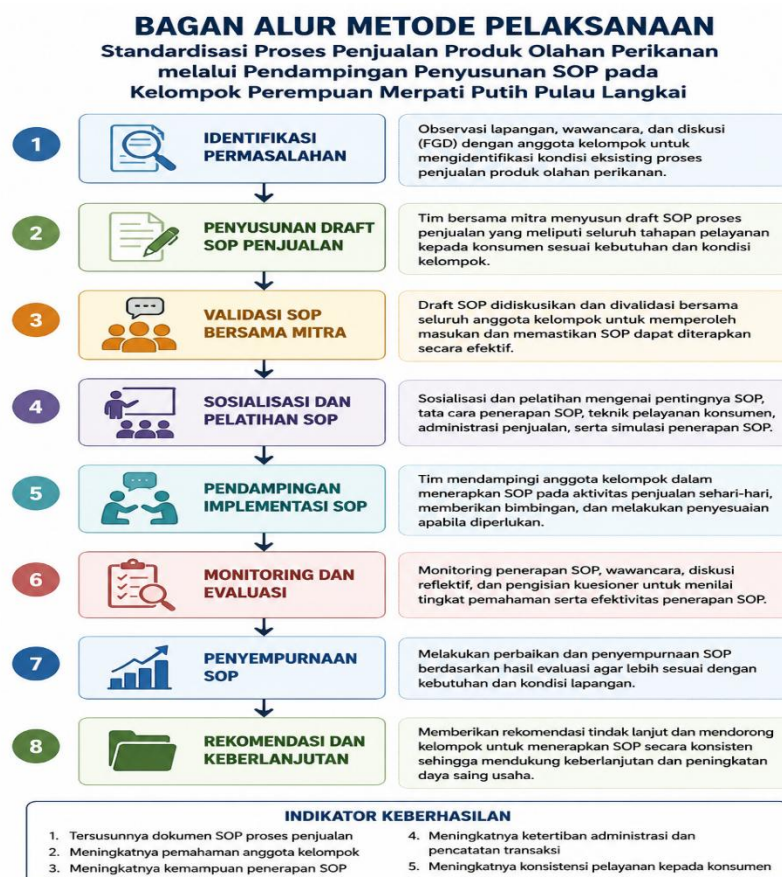
dapat dievaluasi bersama. Tim memberikan bimbingan apabila ditemukan kendala dalam penerapan SOP, sekaligus melakukan penyesuaian terhadap prosedur yang dianggap belum sesuai dengan kondisi lapangan. Pendampingan juga mencakup pembinaan mengenai disiplin administrasi, konsistensi pelayanan kepada konsumen, serta dokumentasi transaksi penjualan.

5. Tahap Keberlanjutan Program

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program pendampingan. Evaluasi dilakukan melalui observasi penerapan SOP, wawancara dengan anggota kelompok, diskusi reflektif, serta pemberian kuesioner mengenai tingkat pemahaman peserta terhadap SOP yang telah disusun. Indikator keberhasilan kegiatan meliputi:

- tersusunnya dokumen SOP proses penjualan produk olahan perikanan;
- meningkatnya pemahaman anggota kelompok mengenai prosedur penjualan;
- meningkatnya kemampuan anggota dalam melaksanakan proses penjualan sesuai SOP;
- meningkatnya ketertiban administrasi dan pencatatan transaksi;
- meningkatnya konsistensi pelayanan kepada konsumen.

Hasil monitoring dan evaluasi menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan terhadap SOP agar dapat diterapkan secara berkelanjutan dan mendukung peningkatan daya saing usaha Kelompok Perempuan Merpati Putih Pulau Langkai.



Gambar. 1 Bagan Alur Metode Pelaksanaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kapasitas pelaku UMKM pengolah abon di Pulau Langkai melalui pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup SOP produksi, SOP penentuan harga jual, dan SOP pemasaran produk. Seluruh rangkaian kegiatan dilakukan secara partisipatif dengan melibatkan mitra sejak tahap identifikasi permasalahan hingga implementasi SOP.

Pendekatan tersebut memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk menyampaikan berbagai kendala yang dihadapi sehingga solusi yang diberikan benar-benar sesuai dengan kondisi usaha di lapangan.

1. Identifikasi Permasalahan Proses Penjualan Produk

Tahap awal kegiatan pengabdian dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, dan diskusi bersama anggota Kelompok Perempuan Merpati Putih Pulau Langkai untuk mengidentifikasi kondisi proses penjualan produk olahan perikanan yang selama ini diterapkan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa kelompok telah mampu memproduksi abon ikan secara berkelanjutan dengan kualitas produk yang cukup baik. Namun demikian, proses penjualan masih dilakukan secara sederhana dan belum memiliki sistem operasional yang terdokumentasi. Seluruh tahapan penjualan, mulai dari penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, konfirmasi pembayaran, pengemasan, hingga pengiriman produk masih dilakukan berdasarkan pengalaman masing-masing anggota kelompok tanpa adanya prosedur baku.

Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan penjualan belum berjalan secara konsisten. Beberapa anggota memiliki cara yang berbeda dalam melayani konsumen, melakukan pencatatan transaksi, maupun mengelola pesanan sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi dan keterlambatan pelayanan. Selain itu, belum adanya dokumentasi transaksi yang sistematis menyulitkan kelompok dalam melakukan evaluasi penjualan maupun perencanaan pengembangan usaha. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Mawardi et al., (2022) yang menyatakan bahwa sebagian besar kelompok pengolah hasil perikanan masih menghadapi kelemahan pada aspek manajemen usaha dan pemasaran karena belum memiliki sistem kerja yang terstruktur. Pendampingan manajemen usaha diperlukan agar proses operasional menjadi lebih efektif dan mampu meningkatkan nilai tambah usaha Mawardi et al., (2022).

Hasil identifikasi juga menunjukkan bahwa pemasaran produk masih mengandalkan penjualan langsung kepada masyarakat sekitar Pulau Langkai dan pesanan dari relasi tertentu. Pemanfaatan media digital sebagai sarana promosi masih sangat terbatas sehingga jangkauan pasar belum berkembang secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa selain memerlukan peningkatan kapasitas pemasaran digital, kelompok juga membutuhkan standarisasi proses penjualan sebagai fondasi dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada konsumen.

2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penjualan

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, tim pengabdian bersama anggota Kelompok Perempuan Merpati Putih menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penjualan produk olahan perikanan. Penyusunan SOP dilakukan secara partisipatif agar setiap prosedur yang dirumuskan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan serta mudah dipahami oleh seluruh anggota kelompok.

SOP yang dihasilkan mencakup delapan tahapan utama, yaitu:

- a) Penerimaan pesanan konsumen.
- b) Verifikasi ketersediaan produk.

- c) Pencatatan pesanan.
- d) Konfirmasi pembayaran.
- e) Pengemasan produk.
- f) Penyerahan atau pengiriman produk.
- g) Penanganan keluhan pelanggan.
- h) Dokumentasi transaksi dan arsip penjualan.

Seluruh prosedur disusun secara sederhana menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga dapat diterapkan oleh seluruh anggota kelompok tanpa memerlukan kemampuan administrasi yang kompleks. Penyusunan SOP juga dilengkapi dengan pembagian tugas setiap anggota agar proses pelayanan berlangsung lebih efektif. Hasil ini mendukung penelitian Siswanto et al. (2025) yang menjelaskan bahwa penyusunan SOP pada UMKM pengolahan hasil perikanan mampu meningkatkan konsistensi pelaksanaan pekerjaan, memperjelas pembagian tugas, serta memudahkan proses pengawasan dan evaluasi usaha. SOP juga berfungsi sebagai pedoman kerja yang mampu menjaga kualitas pelayanan kepada konsumen. Selain itu, keberadaan SOP memberikan kepastian terhadap alur pelayanan sehingga setiap anggota memiliki standar pelayanan yang sama. Dengan demikian, risiko kesalahan administrasi maupun perbedaan perlakuan terhadap konsumen dapat diminimalkan.



Gambar. 2 Pembahasan Tahapan SOP.

3. Pelaksanaan Sosialisasi dan Pendampingan SOP

Setelah SOP selesai disusun, kegiatan dilanjutkan dengan sosialisasi dan pelatihan kepada seluruh anggota kelompok. Materi yang diberikan meliputi pentingnya standarisasi proses penjualan, manfaat SOP dalam pengembangan usaha, teknik pelayanan konsumen, administrasi penjualan, serta simulasi penerapan SOP. Pelatihan dilaksanakan secara interaktif melalui diskusi, demonstrasi, dan simulasi penanganan pesanan. Pendekatan tersebut memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan secara langsung setiap tahapan SOP sehingga pemahaman peserta meningkat secara bertahap. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi, terutama pada sesi simulasi penerimaan pesanan dan pencatatan transaksi.

Pendampingan implementasi dilakukan selama proses penjualan berlangsung. Tim pengabdian mengamati secara langsung penerapan SOP kemudian memberikan masukan apabila ditemukan tahapan yang belum sesuai dengan prosedur yang telah disusun. Pendampingan dilakukan secara berulang hingga anggota kelompok mampu menerapkan seluruh tahapan SOP secara mandiri.

Temuan ini sejalan dengan hasil pengabdian Juanita et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pendampingan secara langsung mampu meningkatkan kapasitas pelaku UMKM dalam mengelola pemasaran produk. Pendampingan tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga membentuk kebiasaan kerja baru yang lebih sistematis sehingga berdampak terhadap peningkatan kualitas pengelolaan usaha.

4. Peningkatan Kapasitas Kelompok Setelah Pendampingan

Setelah kegiatan pendampingan selesai dilaksanakan, terlihat adanya perubahan positif terhadap kemampuan anggota kelompok dalam mengelola proses penjualan produk olahan perikanan. Anggota kelompok mulai menerapkan pencatatan transaksi secara lebih tertib, menggunakan format pemesanan yang seragam, melakukan konfirmasi pembayaran kepada konsumen, serta mendokumentasikan seluruh aktivitas penjualan. Selain itu, proses pelayanan menjadi lebih cepat karena setiap anggota telah memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan SOP yang telah disusun. Hal ini juga mengurangi terjadinya kesalahan komunikasi antaranggota kelompok ketika menerima pesanan dalam jumlah besar.

Penerapan SOP memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi operasional karena alur kerja menjadi lebih jelas dan terdokumentasi. Meskipun kegiatan ini belum mengukur peningkatan penjualan secara kuantitatif dalam jangka panjang, anggota kelompok menyatakan bahwa proses penjualan menjadi lebih teratur dan memudahkan mereka dalam melayani konsumen. Hasil tersebut mendukung penelitian Susilo et al. (2022) yang menyatakan bahwa pendampingan manajemen usaha dan pemasaran mampu meningkatkan kualitas pengelolaan UMKM melalui perbaikan sistem administrasi, pelayanan konsumen, serta dokumentasi usaha. Perbaikan sistem operasional tersebut menjadi fondasi penting dalam meningkatkan daya saing UMKM. Lebih lanjut, penerapan SOP juga meningkatkan kesiapan kelompok dalam mengembangkan pemasaran digital. Hal ini disebabkan seluruh prosedur penjualan telah terdokumentasi sehingga dapat diintegrasikan dengan pemanfaatan media sosial maupun platform marketplace pada tahap pengembangan berikutnya.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Abdullah et al. (2022) yang menjelaskan bahwa keberhasilan pemasaran digital tidak hanya ditentukan oleh aktivitas promosi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sistem pelayanan, kecepatan respons terhadap konsumen, serta kemampuan pelaku usaha dalam mengelola transaksi secara profesional. Oleh karena itu, penyusunan SOP menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan daya saing UMKM pengolahan hasil perikanan di era digital.

5. Dampak Kegiatan terhadap Mitra

Pelaksanaan kegiatan PKM memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas pelaku UMKM di Pulau Langkai. Dari aspek pengetahuan, mitra memperoleh pemahaman baru mengenai pentingnya SOP sebagai pedoman dalam menjalankan usaha. Dari aspek keterampilan, pelaku usaha mampu menerapkan SOP produksi, melakukan perhitungan harga pokok produksi secara sederhana, serta menyusun strategi pemasaran yang lebih sistematis. Penerapan SOP produksi menghasilkan proses kerja yang lebih teratur sehingga kualitas produk menjadi lebih konsisten. Produk abon memiliki tekstur yang lebih seragam, tingkat kekeringan lebih baik, serta pengemasan yang lebih rapi

dibandingkan sebelum kegiatan pendampingan dilaksanakan. Kondisi tersebut meningkatkan kepercayaan diri pelaku usaha dalam memasarkan produknya kepada konsumen yang lebih luas. Pada aspek ekonomi, meskipun dampak peningkatan pendapatan belum dapat diukur secara jangka panjang, pelaku usaha telah memiliki dasar yang lebih kuat dalam menentukan harga jual sehingga potensi kerugian akibat kesalahan perhitungan biaya dapat diminimalkan. Selain itu, strategi pemasaran yang lebih terstruktur diharapkan mampu meningkatkan jumlah pelanggan dan memperluas jangkauan pasar pada masa mendatang.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui pendampingan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) proses penjualan pada Kelompok Perempuan Merpati Putih Pulau Langkai berhasil memberikan solusi terhadap permasalahan utama yang dihadapi mitra, yaitu belum adanya sistem penjualan yang terstandarisasi. Melalui tahapan identifikasi permasalahan, penyusunan SOP secara partisipatif, sosialisasi, pelatihan, pendampingan implementasi, hingga monitoring dan evaluasi, kelompok mitra mampu memiliki pedoman operasional yang mengatur seluruh tahapan proses penjualan, mulai dari penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, konfirmasi pembayaran, pengemasan, pengiriman produk, hingga penanganan keluhan pelanggan. Keberadaan SOP tersebut memberikan acuan yang seragam bagi seluruh anggota kelompok sehingga proses pelayanan menjadi lebih sistematis, konsisten, dan mudah dikendalikan.

Penerapan SOP juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas kelembagaan kelompok, terutama dalam aspek administrasi, pelayanan konsumen, dan pengelolaan transaksi penjualan. Pendampingan yang dilakukan tidak hanya meningkatkan pemahaman anggota mengenai pentingnya standarisasi proses kerja, tetapi juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang lebih profesional dan akuntabel. Dengan demikian, Kelompok Perempuan Merpati Putih memiliki kesiapan yang lebih baik untuk mengembangkan usaha, memperluas jangkauan pemasaran, serta meningkatkan daya saing produk olahan perikanan. Ke depan, implementasi SOP perlu dilakukan secara konsisten dan dievaluasi secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan usaha, termasuk integrasinya dengan strategi pemasaran digital sebagai upaya mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan UMKM di wilayah kepulauan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., Adil, A. B., & Sumarni. (2022). EPIC model: Efektivitas sistem pemasaran melalui sosial media pada UMKM produk olahan ikan. *Jurnal Sains Agribisnis*, 2(2), 95–106.
- Assauri, S. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Assagieb, M. B., & Pramestidewi, C. (2026). Optimalisasi promosi melalui digital marketing pada UMKM Shakilla Bakery Cisarua. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi*, 19(1), 90–97.
- Badan Standardisasi Nasional. (2021). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Badan Standardisasi Nasional.
- Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)*.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2022). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice* (8th ed.). Pearson.

- Fatmawati, F., Satriawan, A., & Suhendra, N. (2026). Strategi pemasaran digital untuk meningkatkan penjualan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). *Journal of Economics Development Research*, 2(2), 85–97.
- Gaspersz, V. (2017). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2019). *Cornerstones of Cost Management* (4th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Haryanto, Prasetio Ari Wibowo, T., Djuhartono, T., & Widati, E. (2026). Implementasi penentuan harga jual dan digital marketing pada pelaku UMKM Jatinegara Kaum. *Jurnal PKM: Pengabdian kepada Masyarakat*, 9(2), 781–793.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson.
- Juanita, J., Mulia, D. S., Wibowo, H., & Eka, K. I. (2024). *Pendampingan Digital Marketing Produk Perikanan untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM*. *Jurnal Pengabdian Teknik dan Sains*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Pengembangan UMKM Berbasis Daya Saing*.
- Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Kinerja Kementerian Kelautan dan Perikanan Tahun 2023*. [Kementerian Kelautan dan Perikanan](#)
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). The five components of marketing 5.0. *Journal of Business Strategy*.
- Mawardi, I., Widiastuti, T., Candika, Y. I., & Al Mustofa, M. U. (2022). Peningkatan pendapatan nelayan tradisional melalui pendampingan manajemen usaha dan pemasaran produk olahan ikan. *Jurnal Layanan Masyarakat (Journal of Public Services)*, 6(2), 267–276. <https://doi.org/10.20473/jlm.v6i2.2022.267-276>
- Mulyadi. (2021). *Akuntansi Biaya* (6th ed.). UPP STIM YKPN.
- Paramita, S., Nurjannah, & Subur, H. (2026). Pengaruh digital marketing terhadap peningkatan penjualan UMKM di era digital. *Neraca: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(2), 121–130.
- Putri, N. A., Suryani, T., & Nugroho, A. (2024). Digital marketing adoption and its impact on MSMEs performance. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 31(1), 22–36.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP (Standard Operating Procedures)*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Siswanto, H., dkk. (2025). *Pelatihan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada UMKM Olahan Kerupuk Ikan di Kawasan Pesisir Pulau Buluh*. Mopolayio: *Jurnal Pengabdian Ekonomi*.
- Susilo, J. H., dkk. (2022). *Pendampingan Digital Marketing dan Legalitas Usaha untuk Meningkatkan Kuantitas Penjualan UMKM*. *Jurnal Abdi Masyarakat*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, T. T. H. (2019). *UMKM di Indonesia: Perkembangan, Kendala, dan Tantangan*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.

- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja* (Edisi 6). Jakarta: Rajawali Pers.