Jurnal Edukasi Pengabdian Masyarakat: EDUABDIMAS *(e-ISSN. 2964-139X)*
Vol. 3 No. 3, Juli 2024 *(P-ISSN. 2964-1381)*

LAPORAN MONITORING UMKM: SEGO SAMBEL PAK BONEK SWK WONOREJO SURABAYA

Najma Nurani Rahadian[1*], Desy Dwi Syahfitri[2], Prisillia Febriyanti[3], Siti Nurhaliza[4], Izza Fitria[5], Nadhifa Camila Putri[6]

[123456]S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga, Indonesia
*Email: najma.nurani.rahadian-2022@feb.unair.ac.id

Corresponding author:
Najma Nurani Rahadian
Universitas Airlangga
Email: najma.nurani.rahadian-2022@feb.unair.ac.id

ABSTRAK

Dalam usaha pengentasan kemiskinan di Kota Surabaya, pendampingan dan pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang penting. Laporan ini bertujuan untuk mendampingi UMKM di Kota Surabaya dalam menemukan permasalahan yang sedang dihadapi serta solusi yang mungkin untuk dilakukan oleh UMKM tersebut. Pendampingan dilakukan kepada Stan Sego Sambel Pak Bonek SWK Wonorejo sebanyak 12 kali dimulai pada 22 April 2024 hingga 26 Mei 2024. Metode yang digunakan dalam laporan ini adalah wawancara secara probing questions metode corong (Funnel Method) kepada narasumber pemilik UMKM Sego Sambel Pak Bonek dan pengunjung SWK Wonorejo sebagai sumber primer. Solusi yang diajukan kepada pemilik UMKM adalah memperkenalkan serta melakukan demo aplikasi pencatatan keuangan sederhana yang bernama "TemanBisnis" untuk membantu dalam pencatatan keuangan harian serta pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kata Kunci: *Kota Surabaya; Sentra Wisata Kuliner; Standard Operating Procedure; TemanBisnis; UMKM*

ABSTRACT

In efforts to eradicate poverty in the city of Surabaya, assistance and empowerment of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) plays an important role. This report aims to assist MSMEs in Surabaya City in finding problems that are being faced and possible solutions for these MSMEs. Assistance was provided to Sego Sambel Pak Bonek SWK Wonorejo for 12 times starting on April 22, 2024 to May 26, 2024. The method used in this report is a probing interview method (Funnel Method) to the resource persons of the owner of Sego Sambel Pak Bonek MSMEs and visitors to SWK Wonorejo as primary sources. The solution proposed to MSME owners is to introduce and conduct a demo of a simple financial recording application called "TemanBisnis" to assist in daily financial records and the creation of Standard Operating Procedures (SOPs).

Keywords: *Surabaya City; Culinary Tourism Center; Standard Operating Procedure; TemanBisnis; MSMEs*

PENDAHULUAN

Kota Surabaya merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di pesisir timur pulau Jawa. Kota Surabaya memiliki potensi serta peranan penting bagi perekonomian Indonesia dengan kondisi sosial-ekonomi yang sangat dinamis. Meskipun Kota Surabaya memiliki potensi perkembangan ekonomi yang besar, kota ini masih menghadapi permasalahan dalam pengentasan keluarga miskin. Rejekiningsih (dalam Amalia & Samputra, 2020) mengatakan bahwa keluarga miskin adalah keluarga dengan pendapatan rendah, tanpa penghasilan tetap, berpendidikan rendah atau bahkan tidak sama sekali, tanpa tempat tinggal tetap serta tidak memenuhi standar gizi minimum. Sedangkan kriteria miskin menurut

KEPMENSOS No.146/HUK/2013 adalah tidak memiliki sumber mata pencaharian dan/atau memiliki sumber mata pencaharian namun tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar, pengeluaran sebagian besar digunakan untuk konsumsi pokok dengan sangat sederhana, mempunyai kemampuan untuk menyekolahkan anak mereka hingga tingkat pendidikan Sekolah Lanjutan Pertama (Dinas Sosial Kota Semarang, 2021). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya, hingga Maret 2023 Kota Surabaya memiliki penduduk miskin sebanyak 136,37 ribu jiwa (BPS, 2023).

Dalam usaha pengentasan kemiskinan di Kota Surabaya, pendampingan dan pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang penting. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008, Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah Usaha Mikro memiliki kekayaan bersih maksimal Rp50.000.000 dengan penjualan tahunan maksimal Rp300.000.000. Usaha Kecil memiliki kekayaan bersih >Rp50.000.000 hingga Rp500.000.000 dengan penghasilan tahunan >Rp300.000.000 hingga Rp2.500.000.000. Usaha Menengah memiliki kekayaan bersih >Rp500.000.000 hingga Rp10.000.000.000 dengan penghasilan tahunan >Rp2.500.000.000 hingga Rp50.000.000.000 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun, 2008). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021, Usaha Mikro adalah usaha produktif perorangan atau badan usaha yang memenuhi kriteria usaha mikro dengan modal usaha sebesar Rp0 hingga Rp1.000.000.000. Usaha Kecil merupakan usaha produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha bukan anak perusahaan atau cabang yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik secara langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil. Modal usaha dari Usaha Kecil adalah >Rp1.000.000.000 hingga Rp5.000.000.000. Usaha Menengah adalah usaha dengan modal usaha >Rp5.000.000.000 hingga Rp10.000.000.000. Kriteria Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berdasarkan modal usaha dan hasil penjualan tahunan dapat dilihat pada tabel di bawah ini (Kementerian Keuangan, 2023).

Kategori	Modal Usaha	Hasil Penjualan Tahunan
Usaha Mikro	s.d. Rp1.000.000.000,00.	s.d. Rp2.000.000.000,00.
Usaha Kecil	Lebih dari Rp1.000.000.000,00 s.d. Rp5.000.000.000,00.	lebih dari Rp2.000.000.000,00 s.d. Rp15.000.000.000,00.
Usaha Menengah	lebih dari Rp5.000.000.000,00 s.d. Rp10.000.000.000,00.	lebih dari Rp15.000.000.000,00 s.d. Rp50.000.000.000,00

* Ket : Modal usaha tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Gambar 1. Kriteria UMKM Berdasarkan Modal

Kegiatan pendampingan dan monitoring UMKM dalam Mata Kuliah Manajemen Usaha Kecil dan Menengah ini bertujuan untuk mencari permasalahan yang sedang dialami oleh UMKM yang ada di Kota Surabaya serta memberikan solusi yang cocok atas permasalahan yang mereka alami, nantinya diharapkan UMKM tersebut dapat meningkatkan kreativitas, inovasi serta efektivitas operasional dalam pengembangan produk UMKM. Pada kegiatan kali ini penulis memilih Stan UMKM Sego Sambel Pak Bonek yang berlokasi di SWK Wonorejo. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) "Sego Sambel Pak Bonek" merupakan UMKM yang berlokasi di Jl. Raya Kendalsari No.70, Wonorejo, Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur 60297, tepatnya pada Sentra Wisata Kuliner (SWK) Wonorejo Stan 07. Sentra Wisata Kuliner

tersebut diinisiasi oleh Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2015 dalam upaya menata serta memusatkan Pedagang Kaki Lima (PKL) pada satu lokasi sehingga memudahkan pembeli untuk mencari kuliner yang diinginkan (Prajudi & Poerbantanoe, 2023). UMKM Sego Sambel Pak Bonek telah menempati SWK Wonorejo Stan 07 sejak tahun 2017. Pemilik dari UMKM ini adalah Ibu Wahyu Ekawati yang sebelumnya bermata pencaharian sebagai PKL sejak tahun 1990-an sebelum tergabung ke dalam SWK Wonorejo. Terdapat 2 orang karyawan dari UMKM Sego Sambel Pak Bonek, yaitu Ibu Wahyu Ekawati beserta suaminya Pak Edi yang kerap disapa dengan Pak Bonek. Stan Sego Sambel Pak Bonek menawarkan berbagai makanan seperti penyetan ayam, lele, terong, hingga penyetan tahu tempe. Disamping itu UMKM ini juga menyediakan makanan ringan seperti mie instan serta aneka macam minuman seperti es teh, Pop Ice, hingga es susu Milo. Stan UMKM ini memiliki inventory dan peralatan selayaknya UMKM sederhana lainnya seperti wajan penggorengan, sudip, piring, cobek, hingga termos nasi. Orientasi dari UMKM Sego Sambel Pak Bonek sendiri hanyalah usaha yang dilakukan bisa mendapatkan balik modal dan memberi uang saku kepada anak dan cucu pemilik UMKM.

Ditinjau dari lokasinya, SWK Wonorejo berada ditempat yang strategis karena berdampingan dengan Kebun Bibit Wonorejo dan berada di tengah pemukiman penduduk. Apabila pengunjung kebun bibit ramai maka akan berdampak signifikan terhadap jumlah konsumen yang datang ke SWK termasuk stan Sego Sambel Pak Bonek. Hal ini dibuktikan dari wawancara yang telah tim lakukan dengan beberapa konsumen bahwa mereka makan di SWK Wonorejo karena merupakan salah satu wisatawan kebun bibit. Pasalnya kebun bibit tersebut tidak hanya digunakan sebagai tempat wisata tetapi juga sering digunakan acara-acara misalnya kemah. Bu Eka selaku pemilik stan sego sambel juga mengatakan bahwa sering mendapat pesanan dari masyarakat yang mengadakan acara di Kebun Bibit Wonorejo.

Namun, terdapat beberapa permasalahan di UMKM Sego Sambel Pak Bonek baik dari aspek keuangan, pemasaran, operasional, dan sumber daya manusia. Berdasarkan wawancara dengan Bu Eka, berikut permasalahan UMKM yang dirangkum pada tabel dibawah:

Aspek Permasalahan	Keterangan
Keuangan	• **Tidak melakukan pencatatan pengeluaran dan pemasukan:** Pemilik tidak mengetahui secara pasti omset bahkan net income selama bertahun-bertahun menjalankan UMKM tersebut • **Omset menurun sejak pandemi:** Pandemi memberikan dampak yang signifikan terhadap pendapatan UMKM tersebut bahkan pasca pandemi
Sumber Daya Manusia	• **Keterbatasan jumlah SDM:** Hanya memiliki 2 tenaga kerja sehingga ketika sedang ramai atau pesanan melimpah akan memengaruhi pelayanannya • **Tidak adanya pembagian kerja yang jelas:** Bu Eka dan suaminya mengerjakan tugas yang sama
Operasional	• **Lead time yang tidak pasti:** Hal ini dipengaruhi oleh metode produksinya yang *make to order* karena makanan dan minuman baru dibuat ketika pesanan masuk
Pemasaran	• **Tidak mempromosikan melalui aplikasi makanan online:** Stan Sego Sambel Pak Bonek tidak tersedia di aplikasi makanan online seperti GoFood ataupun Shopee Food • **Tergantung dengan promosi dari ketua SWK:** UMKM tersebut tergantung pada promosi yang dilakukan oleh ketua SWK dan tidak mempromosikan usahanya secara mandiri. Terlebih Cak Man selaku ketua SWK hanya memperomosikan melalui snackvideo yang viewers dan pengikutnya masih sedikit.

Sumber: Data Pribadi, 2024

Melalui data tersebut, kelompok 7 bermaksud untuk mengulas model bisnis saat ini dan mengusulkan model bisnis yang baru terutama dari sisi keuangan dan operasional. Dengan harapan usulan ini dapat menjadi evaluasi pada pelaksanaan usaha UMKM Sego Sambel Pak Bonek.

METODE PELAKSANAAN

Penulis memulai survei dan melakukan kunjungan lapangan pertama kali pada tanggal 22 April 2024 di Sentra Wisata Kuliner (SWK) Wonorejo. Dalam kunjungan tersebut, kami bertemu dan berdiskusi dengan Pak Man, yang menjabat sebagai wakil ketua SWK Wonorejo, untuk memahami dan mengkonfirmasi kondisi SWK Wonorejo sesuai data yang sudah diperoleh dari BPSDM-Pemkot Surabaya. Pak Man meminta kami untuk mengetahui preferensi pelanggan, mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan di SWK Wonorejo, dan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan saat ini. Dari wawancara dengan pelanggan selama empat kunjungan pertama, kami berhasil mendapatkan gambaran umum mengenai pendapat mereka, serta mengidentifikasi keunggulan dan kekurangan SWK Wonorejo. Berdasarkan temuan tersebut, kami memutuskan untuk memfokuskan perhatian pada salah satu stan yang cukup ramai di sana, yaitu Sego Sambel Pak Bonek.

Total kunjungan yang kami lakukan adalah 12 kali, dengan waktu kunjungan yang bervariasi; siang, sore, malam, baik pada hari kerja maupun akhir pekan. Kunjungan tersebut berlangsung dari tanggal 22 April 2024 hingga survei akhir pada tanggal 26 Mei 2024, di mana kami mengajukan solusi implementasi untuk permasalahan keuangan dan operasional pada MUKM Sego Sambel Pak Bonek berupa SOP (Standar Operasional Prosedur) yang membantu memastikan bahwa setiap pegawai bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan produktivitas. Selain SOP kami juga memberikan pengenalan serta memandu instalasi aplikasi ‘‘Teman Bisnis’’ sebagai sarana pencatatan keuangan sederhana.

Secara keseluruhan selama survei, untuk penggalian informasi pada narasumber kami menggunakan metode wawancara secara langsung dengan *probing questions* metode corong (*Funnel Method*). Menurut Barron (2023), Teknik corong pada *probing questions* mengacu pada mengajukan pertanyaan yang tepat untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang suatu situasi.

Metode tersebut kami terapkan sebagai teknik yang digunakan dalam melakukan wawancara, khususnya ketika mengajukan pertanyaan menyelidik/penggalian informasi. Metode ini melibatkan mengajukan serangkaian pertanyaan yang dimulai dengan pertanyaan yang luas dan terbuka dan secara bertahap menyempit ke pertanyaan yang lebih spesifik dan terfokus. Tujuan dari metode corong adalah mendorong narasumber untuk memberikan tanggapan yang komprehensif dan mendetail sekaligus memandu percakapan topik bahasan tertentu yang kami inginkan. Untuk penerapan teknik corong ini dapat diuraikan sebagai berikut, pertama Mulailah dengan pertanyaan general: Pada tahap ini, kami memulainya dengan pertanyaan yang bertujuan untuk pendekatan pertama kali dan menunjukkan keramahan agar wawancara kedepannya bersuasana santai. Hal tersebut dapat dilakukan dengan pemberian pertanyaan dan diikuti dengan perkenalan seperti, “Pagi bu/pak, bagaimana kabarnya bu/pak”, “sebelumnya nama saya XX dari Unair, datang untuk keperluan XX”. Kedua mulailah wawancara dengan pertanyaan terbuka yang luas yang memungkinkan narasumber kami untuk memberikan gambaran umum atau konteks. Pertanyaan-pertanyaan ini biasanya terkait dengan latar belakang, pengalaman, atau pendekatan keseluruhan narasumber terhadap pekerjaan mereka. Contoh: "Ini usahanya sudah dari kapan ya, bu?”

"Ini ayamnya sudah dimarinasi dari rumah ya, bu?". Ketiga pindah ke pertanyaan yang lebih spesifik: Saat percakapan berlanjut, secara bertahap beralihlah ke pertanyaan yang lebih spesifik. Pertanyaan-pertanyaan ini bertujuan untuk mengeksplorasi permasalahan dan kendala yang dialami oleh narasumber di SWK Wonorejo. Contoh: "Selama ibu bekerja, kira-kira ada yang terkendala/apakah ada kesulitan tidak ya bu?", "Sejauh apa kendala tersebut mempengaruhi pekerjaan ibu?". Keempat ajukan pertanyaan tindak lanjut dan menyelidik: Setelah narasumber memberikan tanggapan, tindak lanjuti dengan pertanyaan menyelidik tambahan untuk menggali lebih dalam pengalaman dan solusi yang mungkin pernah mereka coba untuk implementasi. Pertanyaan-pertanyaan ini berusaha untuk memperoleh rincian spesifik, tindakan yang diambil, dan hasil yang dicapai oleh narasumber sebelumnya. Contoh: "Sebelumnya apa ada solusi yang pernah ibu/bapak ajukan terkait dengan permasalahan ini?", "Apakah solusi tersebut dapat diimplementasikan?", "Apakah ada pengaruh terhadap penyelesaian masalah yang dialami?". Kelima cari klarifikasi dan detail: Jika perlu, minta klarifikasi atau minta detail tambahan untuk memastikan pemahaman yang jelas tentang jawaban kandidat. Langkah ini membantu mengungkap informasi spesifik yang mungkin awalnya tidak diberikan. Contoh: "Jadi memang bapak sudah mengajukan solusi ini namun hasilnya malah seperti ini ya pak?", "Detail mengenai pengerjaan perbaikan pada bagian tersebut apakah sesuai dengan ekspektasi yang bapak harapkan?".

Dengan memanfaatkan metode corong, kami dapat memandu percakapan secara terstruktur sambil mendorong narasumber untuk berbagi informasi yang relevan dan terperinci. Teknik ini membantu kami dalam identifikasi, evaluasi, dan pemecahan masalah dengan pemberian solusi secara lebih efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Infografis UMKM terlihat pada Gambar 1 pada lampiran. Infografis yang ditunjukkan pada Gambar 1 berisi tentang informasi mengenai Stan Sego Sambel Pak Bonek yang terletak pada SWK Wonorejo.

Profil dari Stan Sego Sambel Pak Bonek ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil UMKM

No	Uraian	Keterangan
1.	Nama / Bentuk Usaha	Stan Sego Sambel Pak Bonek
2.	Nama Pemilik / Penanggung Jawab	Wahyu Ekawati
3.	Foto pemilik dan/atau foto produk UMKM	

4.	Alamat Usaha	Jl. Raya Kendalsari No.70, Wonorejo, Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur 60297
5.	Telpon/HP/WA	085730081575
6.	Email/Website	sentrawisatakulinerwonorejo@gmail.com
7.	Bidang Usaha	Kuliner
8.	Riwayat Usaha	Sejak tahun 2017
9.	Status tempat usaha	Stan masih beroperasi hingga sekarang
10.	Izin yang dimiliki	Pemerintah Kota Surabaya

Analisis SWOT UMKM Sego Sambel Pak Bonek

Tabel 2. Analisis SWOT

	Kekuatan	**Kelemahan**
Peluang	1. Varian menu yang tersedia beragam. 2. Harga yang ditawarkan terjangkau. 3. Termasuk makanan primer, sehingga mudah untuk menarik konsumen. 4. Bahan baku mudah didapat.	1. Pembayaran secara non tunai yang belum memadai. 2. Kurangnya promosi secara digital. 3. Bahan baku yang memiliki tingkat kadaluarsa yang singkat.
Ancaman	1. Peluang pasar yang besar, karena banyak kegiatan masyarakat yang membutuhkan supply makanan. 2. Lokasi SWK yang strategis, dekat dengan pemukiman dan bersebelahan dengan kebun bibit yang sering dijadikan acara kemah, dsb.	1. Persaingan yang kuat dengan kompetitor lain di lokasi yang sama. 2. Perubahan selera masyarakat. 3. Adanya pesaing yang menawarkan harga yang lebih murah dan terjangkau. 4. Harga bahan baku di pasar bias jadi fluktuatif, sehingga keuntungan akan menurun jika harga bahan baku naik.

Identifikasi Masalah

Sumber Daya Manusia, usaha ini sangat bergantung pada tenaga kerja keluarga yang tidak tetap, seperti anak dan menantu, terutama saat ada kunjungan ramai atau pesanan besar. Pengelolaan UMKM yang hanya dilakukan oleh pemilik dan suami sebagai pekerja tetap sehingga kapasitas untuk melayani lebih banyak pelanggan atau memperluas usaha menjadi terbatas. Tidak adanya pembagian kerja yang jelas.

Pemasaran, promosi UMKM hanya dilakukan melalui aplikasi "SnackVideo" yang diunggah oleh Cak Man selaku wakil ketua SWK Wonorejo. Stan Sego Sambel Pak Bonek tidak tersedia di aplikasi makanan *online* seperti GoFood ataupun Shopee Food.

Operasional, metode produksi yang digunakan adalah *Make to Order* sehingga meningkatkan waktu tunggu konsumen, dimana proses pemesanan dan pengambilan masih dilakukan secara manual yakni langsung di tempat, sehingga makanan hanya dibuat setelah pesanan diterima dan menimbulkan *lead time* yang tidak pasti.

Keuangan, tidak adanya pencatatan keuangan karena pemilik tidak mengetahui secara pasti omzet bahkan *net income* selama bertahun-bertahun menjalankan UMKM tersebut. Pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan jumlah pelanggan serta pendapatan, yang berakibat pada penurunan pembelian bahan baku (sebelum pandemi membeli telur sebanyak 5 kg namun setelah pandemi hanya membeli 1-2 kg

telur) serta pendapatan yang terus menurun (sebelum pandemi bisa mendapatkan pendapatan sebesar Rp 1.000.000,00 per hari namun setelah pandemi hanya mendapatkan pendapatan sebesar Rp 300.000,00 hingga Rp 450.000,00 per hari). UMKM "Sego Sambel Pak Bonek" bergantung pada modal yang hanya cukup untuk kebutuhan sehari-hari, seperti sangu sekolah anak, dan pemasukan yang ada ditargetkan hanya untuk balik modal.

Solusi dari Identifikasi Masalah

Sumber Daya Manusia, menetapkan pembagian *job description* yang jelas pada masing-masing pekerja mengenai siapa yang bertugas melayani pelanggan, siapa yang memasak, dan siapa yang mengelola keuangan stan. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan mengurangi kebingungan saat pengunjung stan sedang ramai. Dengan memberlakukan *job description*, karyawan dapat meningkatkan kinerja serta produktivitas mereka. *Job description* yang tepat juga dapat membantu karyawan untuk bekerja sesuai dengan ketentuan dan *requirement* tempat mereka bekerja (Juliana & S. Komalasari, 2022).

Pemasaran, menggunakan WhatsApp Business untuk mengelola komunikasi dengan pelanggan, memisahkan pesan pribadi dan bisnis, serta memanfaatkan fitur katalog produk untuk memudahkan pelanggan melihat dan memesan menu yang tersedia pada UMKM "Sego Sambel Pak Bonek". Mendaftarkan UMKM "Sego Sambel Pak Bonek" pada aplikasi layanan pesan antar makanan *online* seperti ShopeeFood, GoFood, dan platform sejenis dengan nama yang mudah ditemukan agar lebih banyak pelanggan dapat menjangkau UMKM tersebut serta agar meningkatkan eksposur layanan yang baik. Dasar pemberian solusi mendaftarkan UMKM ke platform pesan antar *online* adalah berdasarkan pada penelitian (Puspita Marcella & Aprillia Adriana, 2020), dari 351 warga Kota Surabaya sebagai responden penelitian, diketahui bahwa masyarakat Kota Surabaya memiliki preferensi menggunakan aplikasi Gofood karena kualitas serta layanan platform Gofood yang baik, variasi jenis makanan yang ditawarkan oleh resto mitra sangat beragam serta faktor efektivitas serta efisiensi karena pengguna tidak perlu datang ke resto.

Operasional, memberikan estimasi waktu penyelesaian yang jelas kepada pelanggan. Dengan adanya komunikasi yang terbuka dan jelas dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan pelanggan terkait waktu tunggu. Konsisten pada waktu persiapan pesanan pelanggan, tujuannya agar tidak adanya perbedaan waktu tunggu antar satu pelanggan dengan pelanggan lainnya. Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan dalam aspek operasional terkait *lead time* yang tidak pasti. SOP atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita (Ekotama, 2011: 19). Dalam hal ini, SOP akan membantu dalam menetapkan langkah-langkah yang jelas dan terstruktur untuk setiap tahap proses, mulai dari menerima pesanan hingga penyajian. Misalnya, SOP dapat menetapkan waktu maksimal untuk menyiapkan pesanan setelah diterima, prosedur untuk mengoptimalkan urutan produksi, dan langkah-langkah untuk mempercepat proses pengambilan pesanan. Dengan demikian, implementasi SOP diharapkan dapat mengurangi lead time secara signifikan, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan kualitas. Bagi pelanggan, SOP memberikan kepastian waktu tunggu yang

konsisten dan informasi yang jelas sehingga meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Keuangan, memperkenalkan serta melakukan demo aplikasi pencatatan keuangan sederhana yang bernama "TemanBisnis" untuk membantu dalam pencatatan keuangan harian. Aplikasi ini dapat digunakan sebagai sarana untuk mengolah pencatatan transaksi pengeluaran maupun pemasukan, sehingga dari pengolahan tersebut dapat menghasilkan laporan laba/rugi dan arus kas yang sesuai dengan standar akuntansi yang ada serta lebih akurat (Mulyani, 2023).

Langkah- langkah yang dilakukan

Identifikasi permasalahan UMKM, kelompok kami melakukan survei langsung ke lokasi dan mengidentifikasi terlebih dahulu mengenai masalah yang terjadi di stan Sego Sambel Pak Bonek. Kelompok kami mengumpulkan data-data penting stan tersebut seperti, jumlah pekerja, omzet, barang-barang yang dibutuhkan untuk berjualan, modal usaha, dan uang untuk keperluan SWK.

Analisis kebutuhan dan potensi, kelompok kami melakukan analisis Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOT) untuk stan Sego Sambel Pak Bonek guna mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi. Kelompok kami kemudian menentukan kebutuhan spesifik dari stan tersebut, seperti yang sudah dijelaskan di bagian solusi.

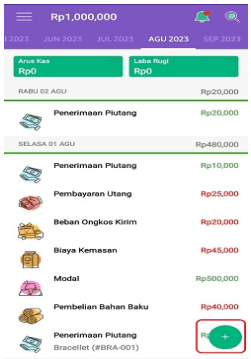
Perencanaan program pembinaan, kelompok kami memutuskan untuk berfokus pada aspek keuangan dan operasional sehingga kami lebih mendetailkan rencana kerja yang akan kami berikan dan kami bimbing adalah dengan pembuatan SOP serta pembinaan aplikasi "TemanBisnis".

Pelaksanaan program pembinaan, kelompok kami memberikan pelatihan dan juga memberikan pembinaan penggunaan aplikasi "TemanBisnis", yang dapat membantu pencatatan keuangan sederhana stan Sego Sambel Pak Bonek, kelompok kami juga memberikan sosialisasi tentang SOP kepada pelaku umkm agar dapat mengurangi lead time secara signifikan, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan kualitas. Dan bagi pelanggan juga dapat meningkatkan kepuasan mereka.

Pemantauan dan evaluasi stan, kelompok kami melakukan pemantauan rutin terhadap perkembangan stan Sego Sambel Pak Bonek, dan kami juga mencatat kemajuan yang dicapai dan hambatan yang dihadapi. Kelompok kami mengevaluasi secara periodik untuk menilai efektivitas program pembinaan yang telah kami berikan.

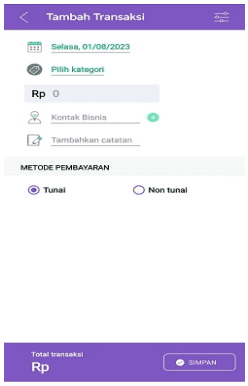
Hasil akhir Kelompok kami fokus kepada permasalahan di bidang keuangan serta operasional. Solusi yang dapat kelompok kami sarankan kepada UMKM dalam mengatasi permasalahan di bidang operasional yakni dengan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP), sedangkan saran kami untuk mengatasi permasalahan di bidang keuangan yakni dengan memperkenalkan serta melakukan demo aplikasi pencatatan keuangan sederhana yang bernama "TemanBisnis".

Aplikasi TemanBisnis Cara penggunaan aplikasi "TemanBisnis" sendiri adalah sebagai berikut, untuk pencatatan transaksi tunai, kita dapat membuka aplikasi dan pastikan sudah login dan mengisi data yang diperlukan diawal masuk aplikasi. Tekan logo tambah(+) berwarna hijau.



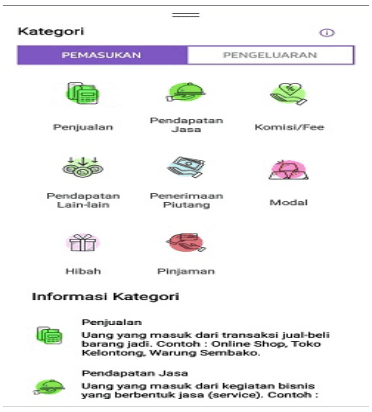
Gambar 2. Langkah penggunaan "TemanBisnis"

Lengkapi detail transaksi beserta metode pembayaran transaksi yang digunakan



Gambar 3. Langkah penggunaan "TemanBisnis"

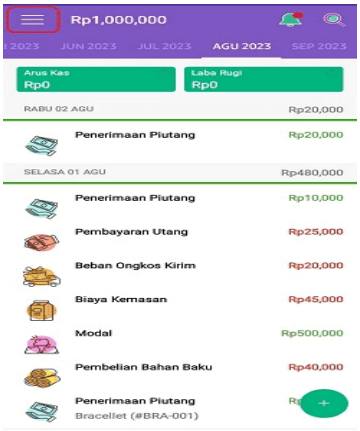
Pilih kategori sesuai transaksi yang dilakukan (pemasukan/pengeluaran). Terdapat informasi kategori pada setiap jenis kategori untuk mempermudah Anda memilih dan mengenali kategori yang tepat.



Gambar 4. Langkah penggunaan "TemanBisnis"

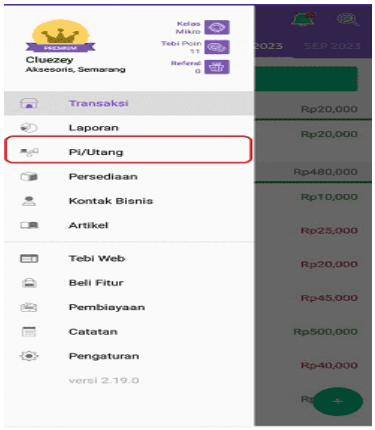
Klik simpan dan catatan transaksi akan tersimpan. Lakukan langkah yang sama untuk mencatat setiap transaksi yang dilakukan.

Untuk pencatatan utang/piutang, kita dapat membuka aplikasi dan pastikan sudah login dan mengisi data yang diperlukan diawal masuk aplikasi. Klik titik tiga yang berada di pojok kiri atas



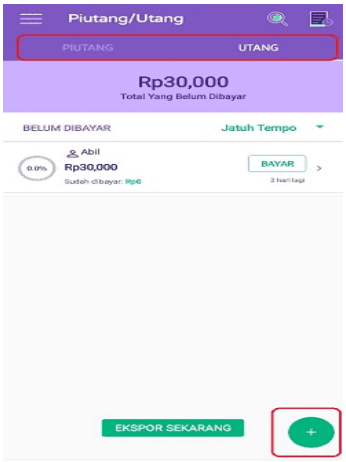
Gambar 5. Langkah penggunaan "TemanBisnis"

1. Pilih piutang/utang



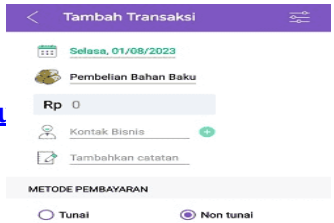
Gambar 6. Langkah penggunaan "TemanBisnis"

Pilih jenis pencatatan yang akan dilakukan apakah utang atau piutang, lalu tekan logo(+) berwarna hijau yang terletak di kanan bawah



Gambar 7. Langkah penggunaan "TemanBisnis"

Lengkapi detail pencatatan dengan memilih tanggal, kategori, nominal, kontak, catatan, metode pembayaran, dan tanggal jatuh tempo. Untuk mencatat utang/piutang, kita bisa memilih jenis utang/piutang yang tersedia pada menu pengeluaran dan pemasukan.



Gambar 8. Langkah penggunaan "TemanBisnis"

Klik simpan untuk menyimpan catatan utang/piutang

Standar Operasional Prosedur (SOP)

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Diterbitkan : Mei 2024	**SWK WONOREJO** **SEGO SAMBEL PAK BONEK (STAN 07)**	No :

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE*

Perihal : Pedoman dalam Operasional *Food and Beverage*	3 halaman

SASARAN :
Memastikan pesanan makanan serta minuman konsumen dibuat dengan benar dan disajikan dalam waktu sesingkat mungkin

KEBIJAKAN :
Waiter dan penyaji makanan dan minuman setiap saat dituntut berpenampilan yang bersih, rapi, dan profesional

PROSEDUR :
Cara membuat stan mudah dikenali oleh pengunjung dan masyarakat luas maka berlaku prosedur

1. Prosedur Open Stan
   1.1 Untuk persiapan awal, pastikan semua perlengkapan stan telah siap dan dalam kondisi baik.
   1.2 Rapikan stand agar menarik
   1.3 Siapkan daftar menu yang mudah dibaca dan menarik.
2. Order Menu
   2.1 Ketika pelanggan datang, waiter menanyakan menu makanan apa yang dipesan dan apakah makanan tersebut *take away* atau *dine in*
   2.2 Jelaskan menu yang tersedia jika diperlukan.
   2.3 Catat pesanan dengan jelas dan pastikan tidak ada kesalahan.
   2.4 Konfirmasi ulang pesanan kepada pengunjung untuk memastikan kebenaran.
3. Pembayaran
   3.1 Pembayaran untuk proses dine in dilakukan setelah konsumen memakan makanan yang telah dipesannya
   3.2 Pembayaran untuk proses take away dibayar setelah makanan selesai disiapkan dan penyaji memanggil

konsumen tersebut bahwa makanan telah selesai dibuat kemudian konsumen melakukan transaksi pembayaran

4. Pembuatan Pesanan
   4.1 Pesanan dibuat setelah orderan masuk dengan metode *make to order*
   4.2 Lead time maksimal adalah 10 menit dengan estimasi 7 menit menggoreng ikan dan cabai sekaligus menyiapkan nasi. Kemudian 2 menit mengulek sambal, 1 menit plating serta menyajikan makanan kepada konsumen
5. Kebersihan Stan
   5.1 Bersihkan stan secara rutin sebelum, selama, dan setelah operasional.
   5.2 Buang sampah secara teratur ke tempat yang disediakan.
   5.3 Gunakan alat pembersih yang sesuai dan aman.
   5.4 Jaga area sekitar stan tetap rapi dan bebas dari sampah.
6. Higienitas Pribadi
   6.1 Cuci tangan secara berkala, terutama sebelum menangani makanan.
   6.2 Gunakan sarung tangan dan penutup kepala jika diperlukan.
   6.3 Pastikan karyawan menjaga kebersihan diri, seperti kuku yang pendek dan bersih.
   6.4 Gunakan masker apabila sedang sakit
7. Prosedur Closing Stan
   7.1 Hentikan penerimaan pesanan pada waktu yang telah ditentukan.
   7.2 Selesaikan pesanan yang masih dalam proses.
   7.3 Bersihkan semua peralatan dan area stan.
   7.4 Pastikan semua peralatan dan bahan disimpan dengan benar.
   7.5 Matikan semua perangkat elektronik dan lampu.
   7.6 Hitung uang hasil penjualan dengan baik serta simpan ditempat pribadi yang dinilai aman.
8. Jobdesk Karyawan
   8.1 Ibu: menerima pesanan, memasak, menghidangkan
   8.2 Bapak: sebagai kasir, membuat minuman, merapikan meja setelah dan sebelum ada pelanggan

Pada tanggal 23 Mei 2024, kelompok kami sudah mengimplementasikan kedua solusi di atas, yaitu membuat serta mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti yang ditunjukkan pada Gambar 9 dan memperkenalkan serta melakukan demo aplikasi pencatatan keuangan sederhana yang bernama "TemanBisnis" seperti yang ditunjukkan pada Gambar 10.

Gambar 9. Sosialisasi SOP kepada Bu Ekawati

Gambar 10. Demo aplikasi "TemanBisnis" kepada Pak Edi/Bonek

MONITOR EVALUASI

Omzet Stan Sego Sambel Pak Bonek setiap bulan mencapai Rp11.000.000 hingga Rp14.000.000. Dimana berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan omzet per harinya yaitu sekitar Rp300.000 hingga Rp450.000. Biaya Operasional Stan Sego Sambel Pak Bonek setiap bulannya sekitar Rp8.000.000 hingga Rp10.000.000. Laba bersih Stan Sego Sambel Pak Bonek setiap bulannya yaitu Rp3.000.000 hingga Rp4.000.000.

Tabel 3. Rincian Pengeluaran Harian Usaha

Rincian Pengeluaran Harian Stan Sego Sambel Pak Bonek	
Biaya Operasional SWK	Rp5.000
Ayam 3kg	Rp112.000
Telur 1kg	Rp26.000
Lele 1kg	Rp32.000
Beras 5kg	Rp83.000
Tahu dan tempe	Rp15.000
Bumbu, cabe, dll.	Rp55.000

Jumlah Tenaga Kerja Stan Sego Sambel Pak Bonek ada 2 orang yaitu, Bu Wahyu dan Pak Edi.

Hasil Wawancara Stan Sego Sambel Pak Bonek, belum ada pencatatan keuangan. Promosi yang dilakukan hanya mengandalkan pihak SWK. Setiap hari bisa terjual 20 hingga 30 porsi. Laba bersih cukup untuk keperluan sehari-hari. Mengalami permasalahan harga, dimana ketika harga bahan baku naik tetapi penjual tidak menaikkan harga atau harga masih tetap walaupun harga bahan baku melonjak tinggi.

Rekomendasi yang kami berikan, memperkenalkan serta melakukan demo aplikasi pencatatan keuangan sederhana yang bernama "TemanBisnis" untuk membantu dalam pencatatan keuangan harian. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dokumentasi Stan Sego Sambel Pak Bonek.

KESIMPULAN

Dari berbagai permasalahan yang dialami oleh UMKM "Sego Sambel Pak Bonek," dapat disimpulkan bahwa UMKM tersebut menghadapi tantangan di bidang sumber daya manusia, pemasaran, operasional, dan keuangan. Usulan solusi mencakup penetapan pembagian tugas yang jelas, penggunaan WhatsApp Business, aplikasi pesan antar makanan online, pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengatasi ketidakpastian waktu tunggu, serta penerapan aplikasi pencatatan keuangan sederhana "TemanBisnis." Implementasi solusi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pemasaran, serta memperbaiki pencatatan keuangan dan pengelolaan modal.

Saran bagi UMKM yang dapat kami berikan meliputi, penggunaan aplikasi pencatatan keuangan sederhana, pemanfaatan media sosial untuk pemasaran, penyusunan SOP, dan pelatihan bagi pengelola UMKM. Dengan implementasi saran ini, diharapkan UMKM Sego Sambel Pak Bonek dapat meningkatkan kinerja dan daya saingnya.

Saran bagi Pemerintah Kota Surabaya yang dapat kami berikan adalah pembenahan QRIS bagi seluruh Stan di SWK Wonorejo sehingga dana yang dibayarkan oleh pengunjung dapat masuk ke rekening para pelaku UMKM dan dapat menyediakan metode pembayaran yang lebih beragam sehingga memudahkan transaksi dengan konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari selama proses penulisan laporan ini terdapat beberapa kendala, Namun, berkat rahmat Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan selama proses pembuatan laporan akhir ini, terutama kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang merupakan tempat penulis menerima pendidikan dan bimbingan dari pihak dosen mata kuliah Manajemen Usaha Kecil dan Menengah. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) yang telah menyediakan akses data untuk kelengkapan laporan ini. Pemerintah Kota Surabaya yang telah mengizinkan tim penulis untuk datang ke UMKM dibawah naungan Pemkot. SWK Wonorejo terutama pemilik stan Sego Sambel Pak Bonek yang bersedia meluangkan waktunya untuk wawancara bersama tim penulis

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan mendukung kemajuan bagi SWK Wonorejo kedepannya terutama stan Sego Sambel Pak Bonek.

DAFTAR RUJUKAN

Amalia, L., & Samputra, P. L. (2020). Strategi Ketahanan Ekonomi Keluarga Miskin Penerima Dana Bantuan Sosial di Kelurahan Tanah Tinggi Jakarta Pusat. Strategy Of Economic Resilience Of Poor Families Who Receive Sosial Assistance Funds In Tanah Tinggi Central Jakarta. *Jurnal SOSIO KONSEPSIA*, *9*(2), 113–131.

Barron, Brenda. (2023). How to Ask Probing Questions Using the Funnel Technique. https://business.tutsplus.com/tutorials/how-to-ask-probing-questions--cms-41116.

BPS. (2023). *Profil Kemiskinan di Kota Surabaya Maret 2023*. https://surabayakota.bps.go.id/pressrelease/2023/10/25/316/profil-kemiskinan-di-kota-surabaya-maret-2023.html

Dinas Sosial Kota Semarang. (2021). *Kriteria Miskin*. https://dinsos.semarangkota.go.id/kriteria

Ekotama, Suryana. (2011). *Cara Mudah Bikin SOP Agar Bisnis Lebih Praktis*. Media Pressindo: Yogyakarta.

Juliana, R., & S. Komalasari. (2022). Peran Job Description Terhadap Kinerja Karyawan. *Inovator: Jurnal Manajemen*, *11*(3), 384–390. http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/INOVATOR/index

Kementerian Keuangan. (2023). *Mengenal Program Pembinaan UMKM Kemenkeu Satu Tahun 2023*. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-medan/baca-artikel/15879/Mengenal-Program-Pembinaan-UMKM-Kemenkeu-Satu-Tahun-2023.html#:~:text=Pengertian UMKM&text=Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor,diatur dalam Peraturan Pemerintah ini.

Mulyani, Sri. (2023). Sosialisasi Pencatatan Laporan Keuangan Berbasis Digital Melalui Aplikasi Teman Bisnis Pada Umkm Di Desa Kutaampel. *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(1), 207.

Prajudi, K., & Poerbantanoe, I. B. (2023). Sentra Wisata Kuliner Di Surabaya. *JURPrajudi, K., & Poerbantanoe, I. B. (2023). Sentra Wisata Kuliner Di Surabaya. JURNAL EDIMENSI ARSITEKTUR, XI(1), 193–200.NAL EDIMENSI ARSITEKTUR*, *XI*(1), 193–200.

Puspita Marcella, & Aprillia Adriana. (2020). Faktor-Faktor Pendorong Konsumen Surabaya MembeliMakanan Dan Minuman Melalui Aplikasi Gofood DanGrabfood. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, *6*(2), 88–98. https://doi.org/10.9744/jmhot.6.2.88

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008*. *1*.