JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)
Vol. 7 No. 4 (2026) pp. 3196-3211
https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/index.php/jurpikat
p-ISSN : 2746-0398 e-ISSN : 2746-038X

Penguatan Tata Kelola Surtini Catering Rantangan melalui Pendampingan Kontrak Usaha dan SOP Layanan Konsumen

Khairi Anshor[1]*, Rika Githamala Ginting[2], Al-Adly Darniyus[3], Abdul Haris[4]
[1]Program Studi Keuangan dan Perbankan, Politeknik Negeri Medan, Indonesia, 20155
[2]Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Medan, Indonesia, 20155
[3]Program Studi MICE, Politeknik Negeri Medan, Indonesia, 20155
[4]Program Studi Akuntansi, Politeknik Negeri Medan, Indonesia, 20155

E-mail: * khairianshor@polmed.ac.id
DOI : https://doi.org/10.37339/jurpikat.v7i4.3577

Info Artikel:
Diterima :
2026-09-30

Diperbaiki :
2026-10-23

Disetujui :
2026-10-25

Kata Kunci: tata kelola; kontrak usaha; SOP; layanan konsumen; pendampingan UMKM

Abstrak: Surtini Catering Rantangan menghadapi keterbatasan tata kelola berupa ketiadaan kontrak tertulis dan SOP layanan konsumen. Pengabdian ini bertujuan memperkuat tata kelola melalui pendampingan kontrak usaha dan standardisasi pelayanan. Kegiatan melibatkan lima orang mitra di Kelurahan Namo Gajah, Kota Medan, melalui observasi, identifikasi kebutuhan, penyusunan dokumen bersama, pelatihan, simulasi, serta monitoring dan evaluasi. Evaluasi menggunakan pre-test, post-test, dan checklist penerapan. Luaran berupa dua template kontrak, yaitu kontrak pelanggan dan pemasok, serta SOP penerimaan pesanan, produksi, pengiriman, dan penanganan keluhan. Rata-rata skor pemahaman meningkat dari 67,4% menjadi 94,0%, atau 26,6 poin persentase. Sembilan dari dua belas aspek monitoring mulai diterapkan. Dokumentasi pengiriman, pencatatan keluhan, dan evaluasi berkala masih memerlukan penguatan. Pendampingan mendukung peningkatan kapasitas mitra dan penerapan awal tata kelola yang lebih terdokumentasi.

Abstract: *Surtini Catering Rantangan lacked written business contracts and customer service standard operating procedures*

(SOPs). This community service program aimed to strengthen business governance through contract assistance and service standardization. Five partner participants in Namo Gajah, Medan, were involved in observation, needs assessment, collaborative document development, training, simulation, monitoring, and evaluation. Assessment used pre-tests, post-tests, and an implementation checklist. Outputs comprised customer and supplier contract templates and SOPs covering order acceptance, production, delivery, and complaint handling. The average understanding score increased from 67.4% to 94.0%, a gain of 26.6 percentage points. Nine of twelve monitored aspects had begun to be implemented. Delivery documentation, complaint recording, and periodic evaluation required further improvement. The program supported partner capacity development and initial adoption of documented governance practices.

Keywords: business governance; business contracts; SOPs; customer service; MSME mentoring

Pendahuluan

Usaha katering rantangan memerlukan keteraturan hubungan bisnis dan pelayanan karena pesanan harus diterjemahkan menjadi jumlah, spesifikasi, serta waktu penyerahan yang disepakati. Pada skala usaha rumah tangga, pengelolaan yang bertumpu pada komunikasi lisan dapat menyulitkan penelusuran kesepakatan ketika terjadi perubahan pesanan atau keluhan. Penguatan kapasitas pengelola usaha karena itu perlu menjangkau perencanaan, dokumentasi, dan pelaksanaan kerja. Pendampingan perencanaan bisnis pada UMKM di Medan Timur memperlihatkan relevansi penyusunan pedoman usaha sesuai kebutuhan pelaku usaha setempat (Winata et al., 2024).

Surtini Catering Rantangan merupakan usaha mikro kuliner yang berlokasi di Jalan Serimpi V Bawah, Kompleks Medan Permai, Kelurahan Namo Gajah, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan. Hasil observasi dan diskusi awal menunjukkan bahwa hubungan dengan pelanggan maupun pemasok belum menggunakan kontrak usaha tertulis. Pelayanan juga belum ditopang SOP yang baku, sehingga penerimaan pesanan, produksi, pengiriman, dan penanganan keluhan masih bergantung pada kebiasaan kerja. Mitra dipilih karena kebutuhan perbaikan tersebut dapat ditangani melalui pendampingan hukum bisnis dan manajemen operasional yang langsung digunakan dalam kegiatan usaha.

Pada aspek kontraktual, masalah mitra terletak pada belum terdokumentasikannya objek kesepakatan dan tanggung jawab masing-masing pihak. Pendampingan hukum pada pengusaha UMKM dapat membantu peserta memahami permasalahan dan pilihan penyelesaian sengketa bisnis (Anggraeny et

al., 2021). Pelatihan kontrak sederhana juga telah digunakan untuk memperkenalkan penyusunan perjanjian kepada pelaku industri UMKM (Indriani et al., 2023). Kedua pengalaman tersebut mendukung penggunaan dokumen yang mudah dipahami disertai latihan pengisian, agar pengetahuan hukum dapat diterapkan pada transaksi sehari-hari.

Kebutuhan kontrak tertulis perlu diikuti pemahaman atas substansi klausul. Wardoyo dan Budimah (2025) membahas persoalan ketidakseimbangan posisi tawar dan pemahaman klausul dalam hubungan UMKM dengan mitra usaha. Sosialisasi penyusunan kontrak di Desa Gunungtiga juga menempatkan pengenalan kontrak sebagai bagian dari upaya mengantisipasi risiko hubungan bisnis (Zarqa et al., 2025). Dengan demikian, pendampingan pada Surtini Catering Rantangan diarahkan pada kejelasan pesanan, harga, pembayaran, penyerahan, dan penanganan ketidaksesuaian, sesuai kebutuhan yang ditemukan bersama mitra.

Pada aspek operasional, SOP menyediakan urutan kerja yang dapat dipahami bersama. Dora et al. (2023) mendampingi usaha katering Dapur Enin melalui kunjungan, pemaparan materi, pelatihan, dan evaluasi penyusunan SOP. Seren dan Christiarini (2024) menggunakan SOP untuk memperbaiki pelayanan pada UMKM Soup Ikan 83. Sementara itu, Mulyandi et al. (2025) menekankan pentingnya pelayanan prima pada usaha katering. Literatur ini memperlihatkan bahwa kualitas produk perlu didukung proses pelayanan yang terarah, sejak pelanggan menyampaikan kebutuhan hingga pesanan diterima.

Pendampingan SOP di Albania Coffe & Resto berfokus pada pedoman kerja untuk mendukung pelayanan konsumen (Purwaningrum & Pramono, 2025). Armania et al. (2025) menggunakan pendekatan partisipatif dalam penyusunan dan monitoring SOP pada sentra UMKM Saung Ciburial. Pelibatan pelaksana kerja penting agar isi prosedur sesuai dengan aktivitas yang benar-benar dijalankan. Pada mitra kegiatan ini, kontrak dan SOP dihubungkan dalam satu proses pendampingan: kesepakatan pelanggan menjadi dasar pelaksanaan kerja, sedangkan catatan pelayanan menyediakan bukti pelaksanaannya.

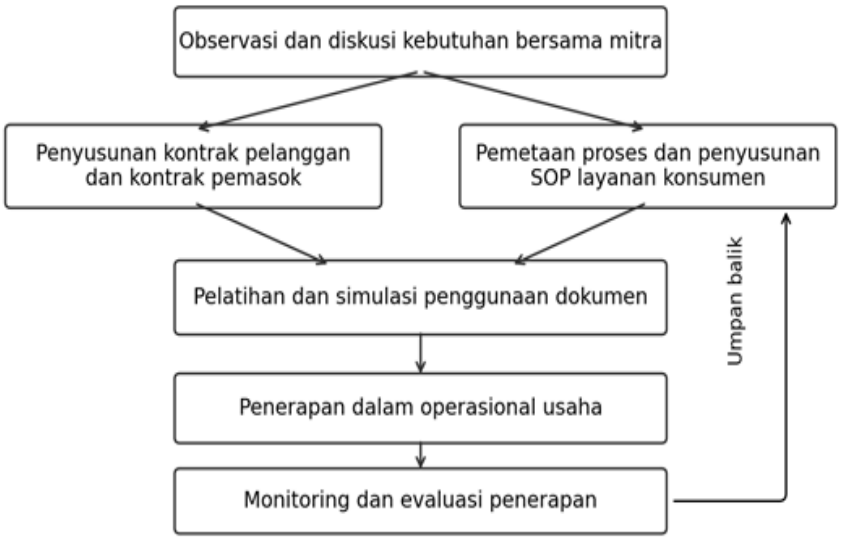
Kontribusi kegiatan terletak pada penggabungan pendampingan dua jenis kontrak dengan standardisasi empat tahapan layanan dalam satu usaha mikro katering. Tujuannya adalah menghasilkan dokumen yang sesuai kebutuhan, meningkatkan pemahaman pemilik dan karyawan, serta menilai penerapan awal dokumen tersebut. Perubahan yang diharapkan ialah peralihan menuju pengelolaan yang lebih terdokumentasi, dengan tanggung jawab pelayanan yang lebih jelas. Artikel ini menyajikan luaran, perubahan skor pemahaman, dan kendala penerapan yang ditemukan selama evaluasi.

Metode

Kegiatan menggunakan pendekatan pendampingan partisipatif pada Surtini Catering Rantangan di Kelurahan Namo Gajah, Kota Medan, dalam program Pengabdian Kepada Masyarakat DIPA Politeknik Negeri Medan tahun 2026. Subjek dampingan berjumlah lima orang, yaitu pemilik dan karyawan usaha. Tim pelaksana terdiri atas empat dosen dan lima mahasiswa. Pemilik serta karyawan menyediakan informasi usaha, menjelaskan kebiasaan transaksi, mendiskusikan kebutuhan dokumen, dan mengikuti pelatihan serta simulasi penerapan.

Perencanaan dilakukan melalui observasi aktivitas usaha dan diskusi dengan mitra untuk menyepakati dua prioritas, yaitu penyusunan kontrak usaha dan SOP layanan konsumen. Pendampingan menempatkan pengalaman mitra sebagai masukan bagi isi dokumen. Prinsip pembelajaran bersama ini sejalan dengan pembahasan Sendall et al. (2018) tentang perlunya menghubungkan bukti kuantitatif dengan penjelasan kontekstual dalam proses partisipatif. Dalam kegiatan ini, skor evaluasi dibaca bersama hasil pengamatan penerapan; pendekatan tersebut digunakan secara deskriptif tanpa mengklaim pengujian hubungan sebab-akibat.

Tahap pelaksanaan meliputi observasi dan identifikasi kebutuhan, penyusunan dokumen bersama, pelatihan dan simulasi, penerapan, serta monitoring dan evaluasi. Kontrak pesanan pelanggan dan kontrak kerja sama pemasok disusun berdasarkan pola transaksi mitra. Secara bersamaan, tim dan mitra memetakan alur penerimaan pesanan, produksi, pengiriman, serta penanganan keluhan menjadi SOP. Pelatihan dilakukan melalui pemaparan materi, diskusi, demonstrasi, dan simulasi pengisian dokumen. Alur pendampingan ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan pendampingan kontrak usaha dan SOP layanan konsumen

Evaluasi pemahaman menggunakan pre-test dan post-test pada lima aspek, yaitu fungsi kontrak, hak dan kewajiban, fungsi serta alur SOP, penerapan SOP dalam pelayanan, dan kemampuan menerapkan kontrak serta SOP dalam kegiatan usaha. Analisis menggunakan skor agregat per aspek yang tersedia dalam laporan kegiatan. Rata-rata dihitung sebagai jumlah persentase kelima aspek dibagi lima, sedangkan kenaikan dihitung dari selisih persentase post-test dan pre-test. Selisih tersebut dinyatakan dalam poin persentase.

Evaluasi penerapan menggunakan checklist dua belas aspek yang mencakup penggunaan dan pengarsipan kontrak, pelaksanaan tahapan SOP, dokumentasi, serta evaluasi berkala. Setiap aspek dikelompokkan menurut status penerapan dan dijelaskan dengan catatan observasi. Pengolahan kualitatif dilakukan dengan mengelompokkan temuan ke dalam aspek kontrak, SOP, dan keberlanjutan, kemudian membandingkannya dengan luaran yang disusun. Persentase aspek yang mulai diterapkan dihitung dari jumlah aspek berstatus "Ya" dibagi dua belas, dikalikan 100%. Angka ini merupakan ringkasan checklist, bukan ukuran mutu keseluruhan usaha.

Data individual, jumlah butir tes, pedoman pembobotan, dan hasil uji validitas instrumen tidak tersedia pada rekap laporan yang menjadi dasar artikel. Karena itu, hasil pre-test dan post-test disajikan sebagai perubahan deskriptif skor agregat. Tidak dilakukan uji signifikansi, estimasi ukuran efek, atau generalisasi terhadap populasi UMKM. Jumlah mitra yang terbatas dan evaluasi pada satu usaha juga menjadi pertimbangan dalam penafsiran hasil.

Hasil dan Pembahasan

Kondisi awal dan hasil penyusunan dokumen

Observasi awal memperlihatkan dua kebutuhan yang saling berkaitan. Hubungan bisnis memerlukan kesepakatan tertulis, sedangkan kegiatan pelayanan membutuhkan pedoman pelaksanaan. Tanpa pencatatan yang memadai, informasi pesanan dapat berbeda antara pelanggan, pengelola, dan pelaksana produksi. Pendampingan menghasilkan dua template kontrak dan SOP layanan konsumen yang dapat digunakan sesuai kebutuhan operasional. Perubahan pada masing-masing aspek dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Kebutuhan mitra dan luaran pendampingan

Aspek	Kondisi awal	Luaran
Hubungan pelanggan	Kesepakatan belum dituangkan dalam kontrak tertulis.	Template kontrak pesanan pelanggan.
Hubungan pemasok	Hak, kewajiban, dan ketentuan pasokan belum terdokumentasi.	Template kontrak kerja sama pemasok.
Pelayanan konsumen	Alur kerja mengikuti kebiasaan, tanpa SOP tertulis.	SOP penerimaan pesanan, produksi, pengiriman, dan penanganan keluhan.

Sumber: Dokumentasi dan hasil observasi kegiatan PKM (2026).



Gambar 2. Kondisi area kerja dan bahan baku Surtini Catering Rantangan.

Kontrak pelanggan memuat identitas para pihak, objek dan spesifikasi pesanan, harga serta pembayaran, waktu dan tempat pengiriman, perubahan atau pembatalan, hak serta kewajiban, penanganan keluhan, penyelesaian perselisihan, keadaan kahar, dan ketentuan penutup. Kontrak pemasok memuat identitas, spesifikasi bahan, jumlah serta kualitas, harga, pemesanan dan pembayaran, penyerahan, pemeriksaan barang, tanggung jawab atas ketidaksesuaian, jangka waktu, dan penyelesaian perselisihan. Pembeda utama kedua dokumen berada pada objek transaksi dan tanggung jawab pelaksanaan.



Gambar 3. Dokumentasi dokumen pendampingan bersama mitra.

Penyusunan kontrak membantu mitra mengubah kebutuhan transaksi menjadi butir kesepakatan yang dapat dibaca kembali. Temuan ini sejalan dengan Indriani et al. (2023) mengenai manfaat pengenalan kontrak sederhana dan Anggraeny et al. (2021) mengenai pendampingan pemahaman sengketa bisnis. Dalam kegiatan ini, manfaat yang dapat ditunjukkan adalah ketersediaan dokumen dan penggunaan awalnya. Penurunan jumlah sengketa belum dapat dinyatakan karena tidak tersedia data kejadian sebelum dan sesudah kegiatan.

Kontrak juga dibahas sebagai kesepakatan yang perlu dipahami para pihak. Kehadiran format tertulis saja belum menunjukkan keseimbangan hubungan usaha. Catatan Wardoyo dan Budimah (2025) tentang pemahaman klausul dan posisi tawar menjadi alasan perlunya penjelasan bahasa kontrak selama pendampingan. Pengalaman Zarqa et al. (2025) menguatkan relevansi diskusi dan tanya jawab dalam edukasi kontrak. Pada mitra, klausul perlu disesuaikan setiap kali jenis pesanan, jadwal, atau pola pasokan berubah.



Gambar 4. Penyerahan dokumen pendampingan kepada mitra.

Standardisasi layanan konsumen

SOP disusun mengikuti urutan kerja yang telah dijalankan mitra sehingga dapat digunakan tanpa mengubah keseluruhan organisasi usaha. Pada penerimaan pesanan, perhatian diberikan pada pencatatan jenis, jumlah, waktu, dan lokasi pengiriman serta konfirmasi kepada pelanggan. Produksi mengacu pada pesanan yang sudah dikonfirmasi. Pengiriman mencakup pemeriksaan kesesuaian produk dan tujuan penyerahan. Penanganan keluhan diarahkan pada penerimaan, pencatatan, tindak lanjut, dan penyelesaian keluhan sebagai bahan evaluasi.



Gambar 5. Penjelasan dokumen SOP di area produksi mitra.

Keterkaitan kontrak dan SOP tampak pada informasi yang digunakan bersama. Spesifikasi dan jadwal yang disepakati dalam kontrak menjadi acuan pelaksanaan produksi serta pengiriman. Ketika pelanggan menyampaikan keluhan, pengelola dapat membandingkan kesepakatan dengan catatan pelaksanaan. Hubungan ini memberikan dasar administrasi bagi penanganan masalah, sekaligus memperjelas informasi yang harus diteruskan antarpelaksana kerja. Manfaat tersebut bergantung pada konsistensi pengisian catatan, bukan hanya tersedianya dokumen.



Gambar 6. Pembahasan dokumen layanan bersama mitra di area kerja.

Dora et al. (2023) melaporkan pendampingan penyusunan dan penerapan SOP pada usaha katering, sedangkan Seren dan Christiarini (2024) membahas perbaikan pelayanan pada usaha makanan. Hasil pada Surtini Catering Rantangan mendukung relevansi penggunaan pedoman kerja dalam konteks serupa, dengan tambahan keterhubungan terhadap kontrak pelanggan dan pemasok. Namun, artikel ini tidak menyamakan capaian penjualan dari kegiatan lain dengan capaian mitra, karena tidak tersedia pengukuran omzet atau volume penjualan yang dapat dibandingkan.

Pembahasan pelayanan oleh Mulyandi et al. (2025), pendampingan SOP oleh Purwaningrum dan Pramono (2025), serta implementasi service quality dan SOP oleh Gagarin et al. (2025) menempatkan proses layanan sebagai bidang pengembangan kapasitas UMKM. Pada kegiatan ini, perubahan yang diamati adalah mulai digunakannya tahapan pelayanan yang disusun. Kepuasan pelanggan belum diukur dengan data yang tersedia, sehingga peningkatan kepuasan ditempatkan sebagai sasaran lanjutan, bukan hasil yang telah dibuktikan.

Perubahan pemahaman mitra

Pelatihan menghubungkan penjelasan materi dengan contoh transaksi usaha. Peserta berlatih mengenali informasi yang perlu dicantumkan pada kontrak dan urutan kerja dalam SOP. Hasil pre-test dan post-test pada lima aspek menunjukkan skor akhir lebih tinggi daripada skor awal. Tabel 2 mempertahankan nilai dalam laporan kegiatan, dengan satuan selisih diperjelas menjadi poin persentase.

Tabel 2. Skor agregat pemahaman sebelum dan sesudah pelatihan

Aspek penilaian	**Pre-test (%)**	**Post-test (%)**	**Selisih (poin persentase)**
Fungsi dan manfaat kontrak usaha	70	95	25
Hak dan kewajiban dalam kontrak	65	92	27
Fungsi dan alur SOP layanan konsumen	72	96	24
Penerapan SOP dalam pelayanan	70	95	25
Penerapan kontrak dan SOP dalam kegiatan usaha	60	92	32
Rata-rata lima aspek	67,4	94,0	26,6

Sumber: Rekap evaluasi kegiatan PKM (2026); selisih dihitung dari post-test dikurangi pre-test.

Rata-rata lima aspek meningkat dari 67,4% menjadi 94,0%, dengan selisih 26,6 poin persentase. Perubahan terbesar terdapat pada aspek penerapan kontrak dan

SOP dalam kegiatan usaha, dari 60% menjadi 92%, atau 32 poin persentase. Aspek ini juga memiliki skor awal terendah. Secara deskriptif, pola tersebut memperlihatkan bahwa kesenjangan awal lebih besar pada penerapan daripada pengenalan fungsi dokumen. Simulasi memberi kesempatan untuk menghubungkan materi dengan kebutuhan kerja, meskipun kontribusi masing-masing metode pelatihan tidak diukur secara terpisah.

Kenaikan skor menggambarkan perkembangan pemahaman yang tercatat setelah pelatihan. Temuan ini sejalan dengan orientasi pelatihan literasi hukum dan penyusunan dokumen legal pada kegiatan Dialog dan Anugrah (2025). Akan tetapi, skor agregat belum menunjukkan variasi capaian tiap peserta maupun daya tahan pengetahuan. Tanpa kelompok pembanding dan data individual, peningkatan tersebut tidak ditafsirkan sebagai bukti efektivitas kausal atau signifikansi statistik. Pembacaan hasil dilengkapi dengan monitoring praktik untuk melihat apakah pengetahuan mulai digunakan.



Gambar 7. Pendampingan pemahaman dan pengisian dokumen bersama mitra.

Penerapan dokumen dan kendala keberlanjutan

Monitoring menunjukkan bahwa sembilan dari dua belas aspek telah mulai diterapkan, setara dengan 75% aspek dalam checklist. Kontrak mulai digunakan, ditandatangani, dan diarsipkan, serta memuat hak, kewajiban, harga, dan pembayaran. Mitra juga mulai menjalankan SOP penerimaan pesanan, produksi, pengiriman, dan penanganan keluhan. Tiga aspek lainnya belum diterapkan secara konsisten, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan monitoring penerapan kontrak dan SOP

Aspek monitoring	Status	Catatan
Penggunaan kontrak usaha	Ya	Mulai digunakan dalam hubungan kerja sama.
Hak dan kewajiban dalam kontrak	Ya	Dicantumkan dalam format kontrak.
Harga dan pembayaran	Ya	Ketentuan transaksi diperjelas.
Penandatanganan kontrak	Ya	Dilakukan sebagai persetujuan para pihak.
Pengarsipan kontrak	Ya	Mulai dilakukan; ketertiban arsip perlu ditingkatkan.
SOP penerimaan pesanan	Ya	Pesanan mulai dicatat dan dikonfirmasi.
SOP produksi	Ya	Mengacu pada pesanan dan tahapan kerja.
SOP pengiriman	Ya	Pemeriksaan produk dilakukan sebelum penyerahan.
Dokumentasi bukti pengiriman	Belum	Belum konsisten pada setiap transaksi.
SOP penanganan keluhan	Ya	Keluhan ditindaklanjuti melalui komunikasi langsung.
Pencatatan keluhan	Belum	Belum terdokumentasi secara memadai.
Evaluasi berkala	Belum	Masih situasional, belum terjadwal.

Sumber: Checklist monitoring kegiatan PKM (2026). "Ya" menunjukkan penerapan awal, bukan kepatuhan penuh.

Perbedaan antara tindakan pelayanan dan pencatatannya merupakan temuan penting. Pengiriman dapat dilaksanakan, tetapi bukti penyerahan belum disimpan secara konsisten. Keluhan dapat ditanggapi, tetapi informasi masalah dan penyelesaiannya belum menjadi catatan yang dapat dievaluasi. Dengan demikian, aspek yang memerlukan penguatan bukan hanya pemahaman prosedur, melainkan pembiasaan dokumentasi setelah tindakan dilakukan. Angka 75% tidak dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan, peningkatan produktivitas, atau jaminan kepatuhan hukum.

Kebutuhan monitoring ini sesuai dengan pendekatan Armania et al. (2025), yang menempatkan implementasi dan monitoring dalam pendampingan SOP. Aradhana et al. (2025) juga menggunakan observasi dan wawancara pascapelatihan untuk memahami penerapan perbaikan operasional pada usaha kuliner. Pada mitra kegiatan ini, hasil checklist menunjukkan perlunya formulir bukti pengiriman dan catatan keluhan yang sederhana agar tidak menambah beban administrasi

berlebihan. Penetapan waktu evaluasi rutin diperlukan untuk meninjau masalah yang berulang.

Penguatan tata kelola dapat menjadi dasar bagi pengembangan usaha berikutnya. Hendrawardani et al. (2026) membahas pendampingan UMKM yang menghubungkan peningkatan kapasitas pengelolaan dengan standardisasi serta pengembangan pasar. Dalam konteks Surtini Catering Rantangan, prioritas terdekat adalah konsistensi penggunaan dokumen sebelum memperluas intervensi ke pembukuan atau pemasaran digital. Pemilik dapat menetapkan penanggung jawab arsip dan meninjau catatan pesanan, pengiriman, serta keluhan secara berkala bersama karyawan.

Keterbatasan kegiatan terletak pada cakupan satu mitra usaha, jumlah peserta yang kecil, dan ketersediaan data evaluasi yang bersifat agregat. Lama pemantauan setelah pelatihan serta data pembanding tentang sengketa, keterlambatan, keluhan, dan omzet belum tersedia secara memadai. Karena itu, hasil yang dapat disimpulkan terbatas pada penyusunan dokumen, perubahan skor pemahaman, dan penerapan awal. Evaluasi lanjutan perlu menyimpan skor individual serta mencatat kelengkapan dokumen dan kejadian pelayanan secara berkala agar keberlanjutan perubahan dapat dinilai.



Gambar 8. Tim dosen dan mahasiswa bersama mitra dalam kegiatan pengabdian.

Kesimpulan

Pendampingan pada Surtini Catering Rantangan menghasilkan dua template kontrak usaha, yaitu kontrak pesanan pelanggan dan kerja sama pemasok, serta SOP yang mencakup penerimaan pesanan, produksi, pengiriman, dan penanganan keluhan. Rata-rata skor pemahaman meningkat dari 67,4% menjadi 94,0%, atau 26,6 poin persentase. Monitoring menunjukkan sembilan dari dua belas aspek telah mulai diterapkan. Hasil tersebut menunjukkan peningkatan kapasitas mitra dan

penggunaan awal instrumen tata kelola yang lebih terdokumentasi dalam lingkup usaha dampingan.

Keberlanjutan program memerlukan penguatan dokumentasi bukti pengiriman, pencatatan keluhan, dan evaluasi yang terjadwal. Mitra disarankan menetapkan penanggung jawab arsip serta meninjau kesesuaian kontrak dan SOP dengan praktik usaha secara berkala. Tim pengabdi perlu melakukan pemantauan lanjutan dengan pencatatan individual dan indikator operasional yang konsisten. Dengan cara tersebut, perubahan praktik dapat dinilai lebih kuat tanpa menyamakan ketersediaan dokumen dengan keberhasilan penerapan jangka panjang.

Ucapan Terima Kasih

Tim pengabdi mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Medan atas pendanaan kegiatan melalui DIPA tahun 2026 serta kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) atas dukungan pelaksanaan program. Penghargaan disampaikan kepada Ibu Surtini beserta karyawan Surtini Catering Rantangan atas keterlibatan dalam penyusunan dan penerapan dokumen. Tim juga berterima kasih kepada mahasiswa Program Studi Keuangan dan Perbankan yang membantu kegiatan pendampingan dan dokumentasi.

Referensi

Anggraeny, I., Tongat, Lutfia, F., Ratna, A., & Rachmaudina, T. (2021). Pendampingan hukum pengusaha UMKM dalam penyelesaian sengketa kontrak bisnis. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3*(3), 527–536. https://doi.org/10.31960/caradde.v3i3.731

Aradhana, M. L., Lumowa, M. P., Polii, L. S., Rondonuwu, G. E. T., Langi, E., & Yusupa, A. (2025). Implementasi standar operasional dan pelatihan digitalisasi untuk efisiensi UMKM Cafe Dapur Mami Princess. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 6*(2), 352–360. https://doi.org/10.32493/abdilaksana.v6i2.48771

Armania, G. K. P., Mulyani, S., & Yuliafitri, I. (2025). Preparation of standard operating procedures (SOP) for the optimization of UMKM centers in tourism villages Ciburial Saung. *Abdi Dosen: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat, 9*(1), 155–161. https://doi.org/10.32832/abdidos.v9i1.2647

Dialog, B. L., & Anugrah, D. (2025). Peningkatan literasi hukum dan digitalisasi UMKM melalui pemanfaatan e-commerce Desa Cibinuang. *Journal of Innovation and Sustainable Empowerment, 4*(3), 178–186. https://doi.org/10.25134/jise.v4i3.166

Dora, Y. M., Sari, O. Y., Saefudin, N., Sudrajat, A., & Sakti, I. W. (2023). Pelatihan penyusunan standard operating procedures (SOP) untuk meningkatkan produktivitas usaha katering Dapur Enin Bandung. *ADIMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *7*(1), 27–32. https://doi.org/10.24269/adi.v7i1.6654

Gagarin, U. H., Purba, Y. T., & Rumbiak, Y. (2025). Peningkatan kualitas layanan pelanggan UMKM melalui implementasi service quality dan SOP operasional. *Jurnal Industri Kreatif dan Inovatif*, *3*(2), 90–95. https://doi.org/10.61696/visisakti.v3i2.1034

Hendrawardani, B., Fatich, E. V. L. N., Sugiarti, D., Rohmudi, W., & Waluyo, A. (2026). Optimalisasi hilirisasi produk unggulan Desa Grujugan dan desa penyangga melalui sertifikasi standar ekspor dan digitalisasi UMKM. *JURPIKAT*, *7*(1), 577–591. https://doi.org/10.37339/jurpikat.v7i1.2851

Indriani, I., Nurhayati, & Kurnia, D. (2023). Pelatihan penyusunan kontrak sederhana bagi pelaku industri UMKM. *ADIBRATA Jurnal*, *3*(2), 24–29. https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/adt/article/view/33150

Mulyandi, M. R., Paretta, S., & Augusta, C. (2025). Penerapan prinsip-prinsip service excellence dalam pelayanan katering. *IHSAN: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *7*(2), 197–203. https://doi.org/10.30596/ihsan.v7i2.24936

Purwaningrum, D., & Pramono, G. P. (2025). Pendampingan pembuatan SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di Albania Coffe & Resto Kabupaten Kendal. *SEWAGATI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, *4*(2), 397–409. https://doi.org/10.56910/sewagati.v4i2.2356

Sendall, M. C., McCosker, L. K., Brodie, A., Hill, M., & Crane, P. (2018). Participatory action research, mixed methods, and research teams: Learning from philosophically juxtaposed methodologies for optimal research outcomes. *BMC Medical Research Methodology*, *18*, 167. https://doi.org/10.1186/s12874-018-0636-1

Seren, S., & Christiarini, R. (2024). Optimalisasi pelayanan UMKM Soup Ikan 83 melalui implementasi standard operating procedure. *Madani: Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Kewirausahaan*, *2*(3), 140–150. https://doi.org/10.37253/madani.v2i3.9186

Wardoyo, H., & Budimah (2025). Efektivitas klausul kontrak pada hubungan bisnis antara UMKM dan mitra usaha di Indonesia. *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, *18*(02), 142–155. https://doi.org/10.59582/sh.v18i02.1311

Winata, C., Sitompul, P. N., & Salim, D. (2024). Pendampingan penyusunan business plan bagi pelaku UMKM di Kelurahan Durian Kecamatan Medan Timur. *Jurnal Pengabdian Bukit Pengharapan, 3*(2), 167–173. https://doi.org/10.61696/jurdian.v4i1.197

Zarqa, F. D., Niswah, S., Apriani, D., & Nahyono (2025). Pengabdian masyarakat melalui sosialisasi penyusunan kontrak bisnis untuk menghindari kerugian hukum di Desa Gunungtiga, Kabupaten Pemalang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 11*(6.A), 235–244. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10244