

**PEMERIKSAAN TERHADAP SISTEM DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN OPERASI CAFÉ ALFRED JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Veisya Mettayanto

2015130003

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)**

BANDUNG

2019

**REVIEW OF ALFRED CAFÉ'S OPERATING MANAGEMENT
SYSTEMS AND PROCEDURES IN JAKARTA**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete a part of requirements
to get a Bachelor Degree in Economics*

By:

Veisya Mettayanto

2015130003

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

(Accredited by National Accreditation Agency

No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2019

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN TERHADAP SISTEM DAN PROSEDUR
PENGELOLAAN OPERASI CAFÉ ALFRED JAKARTA**

Oleh:
Veisya Mettayanto
2015130003

Bandung, Desember 2019
Ketua Program Sarjana Akuntansi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sylvia Fettry'.

Sylvia Fettry E.M., SE., SH., M.Si., Ak.
Pembimbing Skripsi,

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be 'Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta'.

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Veisya Mettayanto
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 16 Mei 1997
Nomor Pokok Mahasiswa : 2015130003
Program Studi : Sarjana Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

**Pemeriksaan terhadap Sistem dan Prosedur Pengelolaan Operasi Café
Alfred Jakarta**

dengan,

Pembimbing : Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagian bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan saya tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003:

Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 14 Desember 2019

Pembuat pertanyaan :



(Veisya Mettayanto)

ABSTRAK

Di kota bisnis seperti Jakarta, persaingan di dalam industri kuliner khususnya *Café* kian berat. Menjamurnya *Café* di Jakarta membuat tingkat persaingan cukup ketat oleh karena itu setiap *Café* di Jakarta harus selalu siap bersaing agar tetap ramai pengunjung, selalu *up to date* dan bisa bertahan seiring perkembangan zaman. Suatu perusahaan dapat bertahan jika mempunyai keunggulan kompetitif dalam aktivitas operasinya. Keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan dapat dicapai dengan berbagai cara, salah satunya dengan memiliki sistem dan prosedur operasi yang baik sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan dan memberikan kepuasan untuk pelanggan baik dari segi layanan maupun produk yang dihasilkan. Untuk mempunyai sistem dan prosedur operasi yang baik dalam suatu perusahaan, tentunya harus bersifat adaptif dalam mengikuti perkembangan yang terjadi.

Kinerja yang baik dalam perusahaan dapat dicapai dengan memiliki sistem dan prosedur pengelolaan operasi yang baik pula. Sistem dan prosedur mempunyai hubungan, dimana sistem terdiri dari prosedur-prosedur yang saling bekerjasama dan membentuk serangkaian komponen yang dikoordinasikan untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan, sedangkan prosedur merupakan rangkaian kegiatan yang diatur guna menjamin penanganan secara seragam atas transaksi dalam perusahaan yang terjadi berulang-ulang dari suatu sistem. Dalam penelitian ini, sistem dan prosedur tersebut mengarah pada pengelolaan operasi perusahaan. Jika dilakukan pemeriksaan operasional, perusahaan dapat mengetahui lebih jelas mengenai sistem dan prosedur pengelolaan operasi yang saat ini diterapkan beserta kelemahan mengenai manajemen perusahaan yang dapat menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian antara kondisi yang diharapkan dengan praktik di lapangan. Pemeriksaan operasional juga dapat berperan bagi perusahaan untuk memberikan saran dan rekomendasi terhadap perbaikan di masa yang akan datang.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian bisnis yang artinya usaha sistematis berdasarkan data, kritis, objektif, dan teratur yang dilakukan untuk menginvestasi permasalahan spesifik dengan tujuan untuk memperoleh solusi dari permasalahan tersebut. Penelitian ini menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, pengamatan dan *literature review*. Teknik pengolahan data yang diterapkan pada penelitian ini adalah deskriptif analitis dan seluruh data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat kualitatif.

Pemeriksaan operasional terdiri dari empat tahap, yaitu tahap perencanaan, tahap program kerja, tahap kerja lapangan, dan tahap pengembangan temuan dan rekomendasi. Berdasarkan hasil tahap kerja lapangan, didapat 16 temuan pemeriksaan operasional yang telah dilakukan dari tahap sebelumnya. Dari beberapa temuan tersebut, kemudian dikelompokkan ke dalam lima temuan besar berdasarkan kondisinya yang menjadi dasar masalah yang sejenis serta terdapat pemberian rekomendasi, yaitu perusahaan tidak memiliki struktur organisasi dan uraian pekerjaan yang jelas dan tertulis, perusahaan tidak menetapkan sanksi bagi pegawai yang melakukan kelalaian dalam bekerja, tidak adanya pelatihan pegawai yang memadai, tidak adanya standar operasional prosedur yang dicetak secara tertulis untuk kegiatan operasi perusahaan, dan tidak ada pemisahan fungsi di dalam perusahaan. Lalu diambil empat kesimpulan bahwa sistem dan prosedur pengelolaan operasi *Café Alfred* belum berjalan dengan baik karena *Café Alfred* belum memiliki struktur organisasi yang dicetak secara tertulis. Di dalam suatu perusahaan jika sistem dan prosedur pengelolaan operasi tidak berjalan baik tentunya akan meningkatkan risiko adanya kecurangan seperti pencurian uang, seperti dampak yang dirasakan *Café Alfred* dengan sistem dan prosedur pengelolaan operasi yang tidak baik yaitu mengalami kerugian baik secara finansial maupun non-finansial, dan *Café Alfred* belum pernah melakukan pemeriksaan operasional sejak saat perusahaan didirikan hingga saat ini. Peneliti lalu memberikan lima saran, yaitu agar perusahaan sebaiknya membuat struktur organisasi dan uraian pekerjaan secara formal lalu dikomunikasikan kepada seluruh pegawai, adanya pemberian penghargaan atau *reward* dari perusahaan untuk para pegawainya yang berprestasi dan mampu melaksanakan kewajibannya dengan baik, memberikan pelatihan pegawai yang memadai dan adanya penilaian kinerja pegawai, membuat standar operasional prosedur secara jelas dan tertulis, serta adanya divisi baru yaitu manager yang berfungsi untuk mengontrol seluruh kegiatan operasi perusahaan

Kata kunci: *Café*, pemeriksaan operasional, sistem dan prosedur pengelolaan operasi

ABSTRACT

In a business city like Jakarta, competition in the culinary industry, especially Café, become more and more heavy. The growing number of Cafes in Jakarta makes the level of competition quite fierce, therefore every Café in Jakarta must always be ready to compete in order to stay busy, always up to date and can survive along with the times. A company can survive if it has a competitive advantage in its operating activities. The company's competitive advantage can be achieved in various ways, one of them is by having a good system and operating procedures to achieve the goals expected by the company and provide satisfaction for customers both in terms of services and products produced. To have a good operating system and procedure in a company, of course it must be adaptive with current development.

Good performance in the company can be achieved by having a system and procedures for managing good operations. Systems and procedures have a relationship, where the system consists of procedures that cooperate with each other and form a series of components that are coordinated to carry out the main activities of the company, while the procedure is a series of activities arranged to ensure uniform handling of transactions within the company that occur repeatedly from a system. In this study, these systems and procedures lead to the management of company operations. If an operational check is carried out, the company can know more clearly about the system and operating management procedures currently being applied along with weaknesses about the company management that can cause a mismatch between the expected conditions and practice in the field. Operational inspection can also play a role for the company to provide suggestions and recommendations for improvements in the future.

The type of research conducted is business research which means systematic, data-based, critical, objective, and systematic efforts are undertaken to invest in specific problems in order to obtain solutions to those problems. This study uses two kinds of data, which are primary data and secondary data. Data collection used in this study were interviews, observation and literature review. The data processing method applied in this study is analytical descriptive and all data collected in this study is qualitative.

The operational inspection consists of four stages, the planning stage, the work program stage, the field work phase, and the stage of developing findings and recommendations. Based on the results of the fieldwork stage, 16 operational inspection findings were obtained from the previous stage. Those findings then grouped into five major findings based on conditions that form the basis of similar problems and there are recommendations, which are the company does not have a clear organizational structure and written employee job description, the company does not have sanctions for employees who commit negligence at work, lack of adequate employee training, lack of written operational standard procedures for company operations, and no segregation of duties within the company. From the findings, the conclusions are that the system and procedures for managing Café Alfred's operations are inadequate, in a company that the systems and procedures for operating management do not go well will certainly increase the risk of fraud, the perceived impact of Café Alfred's that has a system and procedure of management operations that are inadequate are experiencing losses both financially and non-financially, and Café Alfred has never conducted an operational inspection since when the company was founded until now. The researcher then gave five suggestions, which are that the company should formalize the organizational structure and job descriptions and then communicated it to all employees, giving award or reward for employees who excel and are able to carry out their obligations properly, provide adequate employee training and the existence of employee performance appraisal, create clear and written standard operating procedures, and the existence of a new division that is the manager whose function is to control all of the company's operations

Keywords: Café, operational inspection, operational management systems and procedures

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha esa karena atas berkat dan penyertaan-Nya selama proses penyelesaian penyusunan skripsi yang berjudul “PEMERIKSAAN TERHADAP SISTEM DAN PROSEDUR PENGELOLAAN OPERASI CAFÉ ALFRED JAKARTA” sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini diajukan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, disadari sepenuhnya bahwa baik dalam proses penelitian sampai dengan terselesaikannya penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Namun tidak lepas dari bantuan doa, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak. Maka, pada kesempatan ini, ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Papa dan Mama yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang selalu membimbing penulis dari awal masuk kuliah dengan penuh pengertian dan sabar dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas seluruh saran, ilmu, waktu, bantuan, dan bimbingan selama proses pembuatan skripsi.
3. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ci Dian selaku *owner* Café Alfred yang telah mengizinkan perusahaannya untuk menjadi bahan penelitian dalam skripsi.
5. Seluruh staf Café Alfred yang ramah saat melakukan observasi.
6. Cici Visakha yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan mengingatkan penulis untuk selalu berpikiran positif.
7. Okta sebagai sahabat yang sangat menghibur, menyemangati, dan memberikan nasihat dari hal penting hingga hal tidak penting
8. Dwi, Eka, Wike, dan Devina sebagai sahabat yang selalu mendukung penulis dari awal kuliah di Bandung hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena didasarkan dari keterbatasan dan kekurangan penulis. Maka, penulis mohon maaf apabila masih terdapat kekurangan ataupun kesalahan di dalam skripsi ini. Penulis berharap agar penelitian ini dapat

bermanfaat bagi pihak Café Alfred dan pembaca. Segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Bandung, Desember 2019

Veisya Mettayanto

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi masalah penelitian.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Kerangka Pemikiran.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pemeriksaan	5
2.1.1. Jenis Audit	5
2.1.2. Pelaku Audit.....	6
2.2 Pemeriksaan Operasional	7
2.2.1. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	7
2.2.2. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.3. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis	9
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional	9
2.3. Sistem dan Prosedur Pengelolaan Operasi.....	12
2.3.1. Struktur Organisasi	12
2.3.2. Standar Operasional Prosedur.....	15
2.3.3. Kontrak Kerja.....	16
2.3.4. Pelatihan Kerja.....	17
BAB 3 Metode dan Objek Penelitian.....	20
3.1. Metode penelitian.....	20
3.1.1. Sumber Data Penelitian	20
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.1.3. Teknik Pengolahan Data	22
3.1.4. Kerangka Penelitian	22
3.2. Objek Penelitian	24
3.2.1. Sejarah Perusahaan	24
3.2.2 Struktur Organisasi	26

3.3.3. <i>Job Description</i>	26
3.2.4. Gambaran umum Sistem dan Prosedur Pengelolaan Operasi.....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. <i>Planning Phase</i>	29
4.2. <i>Work Program Phase</i>	32
4.3. Field Work Phase	33
4.3.1. Hasil Wawancara dengan Pegawai Perusahaan	33
4.3.2. Hasil Observasi	34
4.3.3. Analisis Struktur Organisasi	35
4.3.4. Analisis Prosedur Pengelolaan Operasi	35
4.3.4.1. Prosedur Pembelian bahan baku.	35
4.3.4.2. Prosedur Pembuatan produk	36
4.3.4.3. Prosedur Perekrutan dan pelatihan pegawai	37
4.3.4.4. Prosedur Opening dan Closing Café Alfred	37
4.4. Development of Review Findings and Recommendation.....	37
4.4.1. Temuan	38
4.4.2. Pengembangan Temuan dan Rekomendasi.....	38
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	26
Gambar 4.1 Usulan Struktur Organisasi	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Wawancara dengan Pegawai Perusahaan pada tanggal 8 November 2019.....	2
Lampiran 2 – Wawancara dengan Owner Perusahaan pada tanggal 8 November 2019	4
Lampiran 3 – Dokumentasi Foto Kitchen Café Alfred Jakarta	5
Lampiran 4 – Dokumentasi Foto Kitchen Café Alfred Jakarta	6
Lampiran 5 – Dokumentasi Foto Bar Café Alfred Jakarta	7
Lampiran 6 – Dokumentasi Foto Gudang Café Alfred Jakarta	8
Lampiran 7 – Dokumentasi Foto Kitchen Café Alfred Jakarta	9
Lampiran 8 – Dokumentasi Foto Café Alfred Jakarta	10
Lampiran 9 – Dokumentasi Foto Owner dan Penulis	11

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Cafe adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. *Cafe* termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga *Café* biasanya selalu menyediakan tempat duduk yang nyaman dan alunan musik sehingga pengunjung betah untuk berlama-lama berada disana.

Di kota bisnis seperti Jakarta, persaingan di dalam industri kuliner khususnya *Café* kian berat. Menjamurnya *Café* di Jakarta membuat tingkat persaingan cukup ketat oleh karena itu setiap *Café* di Jakarta harus selalu siap bersaing agar tetap ramai pengunjung, selalu *up to date* dan bisa bertahan seiring perkembangan zaman. Suatu perusahaan dapat bertahan jika mempunyai keunggulan kompetitif dalam aktivitas operasinya. Keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan dapat dicapai dengan berbagai cara, salah satunya dengan memiliki sistem dan prosedur operasi yang baik sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan dan memberikan kepuasan untuk pelanggan baik dari segi layanan maupun produk yang dihasilkan. Untuk mempunyai sistem dan prosedur operasi yang baik dalam suatu perusahaan, tentunya harus bersifat adaptif dalam mengikuti perkembangan yang terjadi.

Café Alfred Jakarta yang merupakan *café* yang bergerak dalam bisnis makanan dan minuman. *Café* Alfred terinspirasi dari negara bagian California. Para pendiri *Café* Alfred merasa bahwa warga Jakarta memiliki semangat yang sama dengan orang-orang yang tinggal di California, dan ingin menciptakan kembali perasaan gembira saat berada disana. Menu yang ditawarkan pada *Café* Alfred adalah makanan berjenis *Asian cuisine* dan *Western* sehingga menarik perhatian anak muda dan pegawai di Jakarta. *Café* Alfred berdiri pada tahun 2018 dan saat ini memiliki 16 pegawai. Namun, karena tergolong sebagai *café* baru, Alfred masih sering mengalami kesulitan dalam mengatur sistem dan prosedur operasinya. Hal ini terlihat dari tidak adanya struktur organisasi dan uraian pekerjaan yang jelas, tidak adanya *manager* sehingga terjadi minimnya pengawasan, serta rangkapnya tugas bagian akunting menyebabkan sulitnya mencari pertanggungjawaban atau penelusuran

mengenai pelaku kesalahan atas suatu pekerjaan karena suatu tugas dapat dilakukan oleh beberapa pegawai serta tidak ada aturan yang tegas dan jelas mengenai pertanggungjawaban operasi perusahaan.

Café Alfred belum pernah melakukan pemeriksaan operasional. Jika dilakukan pemeriksaan operasional, diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi masalah yang timbul atau mengantisipasi masalah yang mungkin terjadi di masa datang terkait operasi perusahaan dan diharapkan perusahaan dapat mengimplementasikan rekomendasi yang diberikan untuk melakukan perbaikan kedepannya.

1.2 Identifikasi masalah penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Café Alfred sudah memiliki sistem dan prosedur operasi yang baik?
2. Apa kelemahan dari sistem dan prosedur operasi yang tidak baik?
3. Apa dampak yang dirasakan Café Alfred dengan dari sistem dan prosedur operasi yang tidak baik?
4. Apa manfaat dilakukannya pemeriksaan operasional bagi pihak Café Alfred?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem dan prosedur operasi dari Café Alfred.
2. Mengetahui kelemahan dari sistem dan prosedur yang tidak baik.
3. Mengetahui dampak yang dirasakan Café Alfred dari sistem dan prosedur operasi yang tidak baik.
4. Mengetahui manfaat dilakukannya pemeriksaan operasional bagi Café Alfred.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk membantu menyelesaikan permasalahan terkait sistem dan prosedur operasi yang dihadapi perusahaan dan mencegah masalah lain yang timbul akibat hal tersebut sehingga perusahaan dapat berkembang lebih baik.

2. Bagi Pembaca

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi, menambah wawasan pembaca mengenai sistem dan prosedur operasi yang dimiliki oleh Café Alfred, dan referensi pembelajaran bagi pembaca yang akan atau sedang melakukan penelitian dengan topik yang sama.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan pemeriksaan operasional secara langsung berdasarkan implementasi teori yang didapat selama perkuliahan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Di Indonesia saat ini banyak perusahaan industri makanan dan minuman yang mulai berkembang. Suatu perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang dapat membedakan perusahaan tersebut agar memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan para pesaingnya. Kinerja yang baik dalam perusahaan dapat dicapai dengan memiliki sistem dan prosedur pengelolaan operasi yang baik pula.

Menurut Mulyadi (2016:4) sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya dan berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan prosedur adalah suatu urutan pekerjaan yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan seragam mengenai transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Maka dapat disimpulkan sistem dan prosedur mempunyai hubungan, dimana sistem terdiri dari prosedur-prosedur yang saling bekerjasama dan membentuk serangkaian komponen yang dikoordinasikan untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan, sedangkan prosedur merupakan rangkaian kegiatan yang diatur guna menjamin penanganan secara seragam atas transaksi dalam perusahaan yang terjadi berulang-ulang dari suatu sistem.

Dalam penelitian ini, sistem dan prosedur tersebut mengarah pada pengelolaan operasi perusahaan. Menurut Heizer & Render (2011:4) pengelolaan operasi merupakan serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang atau jasa dengan mengubah input menjadi output. Artinya, suatu usaha pengelolaan secara maksimal penggunaan semua faktor produksi yang ada, baik itu tenaga kerja, mesin, peralatan, dan lainnya dalam proses transformasi untuk menjadikan berbagai macam produk barang atau jasa.

Dalam mewujudkan pengelolaan operasi yang baik, tentunya didukung dari fungsi manajemen perusahaan itu sendiri. Menurut Bateman & Snell (2015:13) manajemen memiliki 4 fungsi sebagai berikut.

Fungsi pertama yaitu fungsi perencanaan meliputi penentuan tujuan organisasi dan upaya untuk mencapainya. Maka, suatu perusahaan harus memiliki visi dan misi.

Fungsi kedua yaitu fungsi pengorganisasian meliputi proses penentuan struktur organisasi dan struktur pengambilan keputusan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Struktur organisasi sendiri perlu memperhatikan perkembangan kebutuhan publik dan lingkungan sekitar, sehingga perusahaan dapat menciptakan kinerja organisasi yang efektif sesuai dengan perkembangan bisnis dan dituangkan kedalam uraian pekerjaan masing-masing jabatan sesuai struktur yang telah dirumuskan.

Fungsi ketiga yaitu fungsi kepemimpinan meliputi upaya manajemen untuk memotivasi seluruh personel perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Personel perusahaan dapat menjalankan kegiatan operasi perusahaan secara efektif dan efisien jika didukung dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas.

Fungsi keempat yaitu fungsi pengendalian meliputi proses pemantauan kinerja perusahaan dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Pemeriksaan operasional yang dilakukan perusahaan dapat meneliti apakah masing-masing fungsi manajemen telah dilakukan secara optimal demi menciptakan sistem dan prosedur kerja yang baik di perusahaan terkait.

Menurut Widjaja (2000:4) pemeriksaan operasional adalah suatu teknik yang secara teratur dan sistematis digunakan untuk menilai efektifitas unit atau pekerjaan dibandingkan dengan standar perusahaan dan industri, dengan menggunakan petugas yang ahli dengan lingkup objek yang di analisis, untuk menyakinkan manajemen bahwa tujuannya dilaksanakan, dan keadaan yang membutuhkan perbaikan ditemukan.

Maka, jika dilakukan pemeriksaan operasional, perusahaan dapat mengetahui lebih jelas mengenai sistem dan prosedur pengelolaan operasi yang saat ini diterapkan beserta kelemahan mengenai manajemen perusahaan yang dapat menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian antara kondisi yang diharapkan dengan praktik di lapangan. Pemeriksaan operasional juga dapat berperan bagi perusahaan untuk memberikan saran dan rekomendasi terhadap perbaikan di masa yang akan datang.