

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pengelolaan operasi pada *Cyrano Café* meliputi prosedur *opening* dan *closing* *Cyrano Café*, prosedur pembelian bahan baku, prosedur pembuatan produk, prosedur penggunaan mesin kasir, serta prosedur perekrutan dan pelatihan pegawai.

- a. Prosedur *Opening* dan *Closing* *Cyrano Café*

Prosedur *opening* diawali dengan para pegawai *shift* pagi datang pukul 09.15 WIB bertugas untuk menyelesaikan *to do list* yang diberikan oleh pegawai *shift* sore, membersihkan kaca, menyapu dan mengepel lantai, menyalakan AC, merapikan tata letak kursi serta meja. Prosedur *closing* dilakukan oleh para pegawai *shift* sore dengan melakukan *refund* pada aplikasi MokaPOS apabila terdapat transaksi yang dibatalkan pada hari tersebut, menghitung uang aktual lalu membandingkannya dengan uang hasil pendapatan yang tercatat pada MokaPOS, melakukan *settlement* BCA, menyerahkan uang yang terdapat di mesin kasir kepada *head kitchen*, merapikan serta membersihkan bagian *kitchen* dan *bar*, menyimpan sisa bahan baku ke dalam kulkas, mematikan AC, merapikan tata letak kursi serta meja, serta melaporkan jika adanya kendala terkait pekerjaan atau masalah yang belum terselesaikan kepada *head kitchen*, dan meninggalkan *to do list* untuk pegawai *shift* pagi.

- b. Prosedur Pembelian Bahan Baku

Pembelian seluruh bahan baku kepada *supplier* baik untuk bagian *kitchen* dan *bar* dilakukan oleh *head kitchen*. Pegawai bagian *kitchen* dan *barista* menyiapkan daftar bahan baku yang diperlukan untuk diberikan kepada *head kitchen*. *Head kitchen* akan menghubungi *head manager (owner)* *Cyrano Café* untuk memberitahukan mengenai rincian serta total harga bahan baku

yang dipesan. Jika pembayaran telah dilakukan dan telah terverifikasi maka *supplier* akan menjadwalkan serta mengirimkan pesanan untuk *Cyrano Café*. Penerimaan bahan baku untuk bagian *kitchen* dilakukan oleh *head kitchen* dan dicatat di kartu stok oleh pegawai bagian *kitchen*. Sedangkan penerimaan bahan baku di *bar* dilakukan oleh *waiter* dan dicatat di kartu stok oleh *barista*.

c. Prosedur Pembuatan Produk

Pegawai bagian *kitchen* dan *barista* akan memulai untuk membuat suatu produk ketika terdapat pesanan dari pelanggan. Selama proses pembuatan menu makanan dan minuman, baik pegawai bagian *kitchen* dan *barista* diwajibkan untuk menggunakan celemek dan sarung tangan yang bertujuan untuk menjaga kebersihan, kualitas dan kelayakan produk makanan dan minuman yang akan disajikan kepada pelanggan.

d. Prosedur Penggunaan Mesin Kasir

Cyrano Café menggunakan aplikasi MokaPOS. Terdapat kebijakan untuk setiap pelanggan yang bertransaksi dengan membayar menggunakan kartu debit harus diklasifikasikan dengan jenis pembayaran EDC pada aplikasi MokaPos. Sedangkan pembayaran menggunakan kartu kredit harus diklasifikasikan dengan jenis pembayaran *other* dan diberi keterangan kartu kredit yang digunakan oleh pelanggan pada aplikasi MokaPOS tersebut. Saat *closing*, prosedur *refund* dilakukan oleh *waiter* dengan meminta kode akses kepada *head manager (owner)* untuk melakukan verifikasi pada MokaPOS apabila terdapat transaksi yang dibatalkan pada hari itu.

e. Prosedur Perekrutan dan Pelatihan Pegawai

Perekrutan para pegawai di *Cyrano Café* umumnya dibuka untuk semua orang dan tidak diharuskan memiliki pengetahuan dasar serta pengalaman di bidang makanan dan minuman. Tahap pertama, pelamar kerja harus mengirimkan CV, surat lamaran, KTP, ijazah terakhir, kartu keluarga, dan pas foto terbaru ke *email Cyrano Café*. Tahap kedua yaitu *interview*. Tahap ketiga yaitu *training* yang dilakukan selama satu minggu. Selama *training*, *head kitchen* akan memberikan penilaian terhadap calon pegawai. Penilaian tersebut akan disampaikan kepada *head manager (owner)* untuk memperoleh

keputusan bagi calon pegawai. Para pegawai yang bekerja di *Cyrano Café* pun akan diberikan *training*. *Training* diberikan kepada para pegawai saat *launching* menu baru.

2. Kelemahan dari prosedur pengelolaan operasi pada *Cyrano Café* yaitu *Cyrano Café* tidak memiliki struktur organisasi dan uraian pekerjaan yang jelas dan tertulis, tidak adanya *Standard Operating Procedure* yang dicetak secara tertulis untuk kegiatan operasional, dan tidak terdapat sanksi bagi pegawai yang melakukan kesalahan dalam bekerja.
3. Dampak yang dirasakan *Cyrano Café* karena tidak memiliki struktur organisasi dan uraian pekerjaan yang jelas dan tertulis adalah para pegawai tidak mengetahui dengan jelas dan terperinci terkait tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan dalam melaksanakan kegiatan operasional di *Cyrano Café*, dan beberapa pegawai dapat melakukan pekerjaan lain yang bukan menjadi tugasnya, serta tidak mengetahui batasan wewenang dari suatu pekerjaan. Sementara dampak yang dirasakan karena tidak ada *Standard Operating Procedure* yang dicetak secara tertulis untuk kegiatan operasional adalah beberapa pegawai tidak mengetahui adanya prosedur yang harus dilakukan di *Cyrano Café*, *waiter* lupa untuk menyalakan tombol *start shift* pada aplikasi MokaPOS sehingga transaksi pada hari tersebut tidak tercatat pada sistem, kesalahan mengklasifikasikan jenis pembayaran pada aplikasi MokaPOS menyebabkan transaksi yang menggunakan kartu kredit harus dicoret secara manual dari jenis pembayaran EDC yang terdapat pada laporan akhir, dan prosedur *refund* tidak dilakukan dengan benar akan mengakibatkan laporan akhir yang tercatat di MokaPOS akan berbeda dengan uang kas yang masuk. Selain itu, dampak yang dirasakan akibat tidak terdapat sanksi bagi pegawai yang melakukan kesalahan dalam bekerja adalah mengalami kerugian karena harus membeli kembali beberapa peralatan baru, pegawai seringkali mengulangi kesalahan yang sama dan kurang memiliki kesadaran atau tanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya, serta tidak tepatnya tahapan dalam membuat suatu produk menyebabkan perlu diulangnya kembali pembuatan produk tersebut.
4. *Cyrano Café* selama ini belum pernah melakukan pemeriksaan operasional terhadap prosedur pengelolaan operasi. Berdasarkan hasil pemeriksaan

operasional yang dilakukan, maka dapat diketahui kelemahan yang ada pada prosedur pengelolaan operasi. Temuan tersebut kemudian digunakan untuk menyusun rekomendasi. Rekomendasi yang diberikan dapat diimplementasikan oleh pihak manajemen untuk memperbaiki kelemahan pada prosedur pengelolaan operasi sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan pengelolaan operasi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. *Head manager (owner) Cyrano Café* dapat menambahkan pegawai untuk bagian kasir agar *waiter* dan *barista* dapat fokus dalam mengerjakan tugasnya, dikarenakan *waiter* seringkali kerepotan ketika bekerja merangkap menjadi seorang kasir yang bertugas untuk menerima dan memproses pesanan pelanggan, mengantarkan pesanan tersebut kepada pelanggan, dan melakukan penerimaan bahan baku di *bar*.
2. Melengkapi struktur organisasi serta uraian pekerjaan mengenai pegawai bagian *cashier*.
3. Membuat *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk kegiatan operasional yang dicetak secara tertulis dan dikomunikasikan secara *detail* kepada seluruh pegawai. *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dicetak secara tertulis tersebut dapat ditempel di area yang mudah terlihat dan mudah dijangkau untuk digunakan sebagai pedoman dalam melakukan prosedur kerja sehari-hari.
4. *Head manager (owner) Cyrano Café* dapat memberikan surat peringatan kepada para pegawai yang telah melakukan kesalahan atau pelanggaran terhadap aturan yang ditetapkan di *Cyrano Café*. Surat peringatan dapat diberikan sampai tiga kali kepada para pegawai dan pada akhirnya *head manager (owner)* dapat melakukan pemecatan kepada pegawai yang bersangkutan jika sudah mendapatkan surat peringatan tiga dan tidak dapat memperbaiki tindakannya dalam jangka waktu tertentu.

5. Mengenai masalah keterlambatan, pegawai dapat diberikan penjelasan terkait prosedur jam masuk kerja dan tugas yang perlu dilakukan oleh pegawai tersebut. *Head kitchen* dapat memantau serta mencatat kehadiran para pegawai sehingga dapat diketahui siapa saja yang telah melanggar aturan. Rekap absensi para pegawai yang bekerja dapat menjadi pertimbangan evaluasi *head manager (owner)* jika pegawai tersebut datang terlambat secara terus menerus.
6. Para pegawai bagian *kitchen* dan *barista* lebih baik diizinkan untuk melihat prosedur terkait pembuatan suatu produk yang sudah ada secara tertulis dan hanya dilihat ketika memang benar-benar lupa.
7. *Reward* dapat diberikan oleh *head manager (owner)* kepada para pegawai yang telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang terdapat pada *café*. Pemberian *reward* tersebut dapat memotivasi para pegawai agar bekerja dengan lebih baik lagi. *Reward* yang diberikan dapat berupa uang, jalan-jalan atau liburan bersama, dan memberikan makanan atau minuman yang terdapat pada *café*. Misalnya, apabila tidak terdapat kesalahan yang dilakukan satu bulan, pegawai datang tepat waktu, dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar yang ditetapkan maka pegawai tersebut diberikan *reward* untuk memilih makanan atau minuman yang terdapat pada *Cyrano Café*.
8. *Cyrano Café* perlu melakukan pemeriksaan operasional secara berkala terhadap prosedur pengelolaan operasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services Sixteenth Edition: An Integrated Approach*. Harlow: Pearson Education.
- Bateman, T. S., Snell, S. A., & R. K. (2019). *Management: Leading & Collaborating in a Competitive World*. New York: McGraw-Hill Education.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat. (2021, Maret 10). Jumlah Restoran, Rumah Makan, dan Cafe di Jawa Barat. Retrieved Mei 07, 2021, from Open Data Jabar: <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-restoran,-rumah-makan,-dan-cafe-di-jawa-barat>
- Hayes, R., Wallage, P., & Gortemaker, H. (2014). *Principles of Auditing : An Introduction to International Standards on Auditing (3rd ed.)*. Harlow: Pearson Education.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management*. United States: Pearson.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parinduri, L., S, H., Purba A.S, P. B., Marzuki, I., Noni R, R. A., Purba, B., . . . Refelino, J. (2020). *Manajemen Operasional:Teori dan Strategi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Putra, I. M. (2020). *Panduan Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Quadrant.
- Reider, R. (2002). *Operational Review, Maximum Results at Efficient Costs (3rd ed.)*. John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business*. Chicester: John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.