

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP PROSEDUR
PENGELOLAAN OPERASI UNTUK MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PENGELOLAAN OPERASI PADA CYRANO
CAFÉ BOGOR**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Benedicta Michelin Davinia
2017130030**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2021**

***OPERATIONAL REVIEW ON OPERATIONS MANAGEMENT
PROCEDURES TO INCREASE THE EFFECTIVENESS OF
OPERATIONS MANAGEMENT AT CYRANO CAFÉ BOGOR***



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete a part of requirement
to get a Bachelor's Degree in Accounting*

By:
Benedicta Michelin Davinia
2017130030

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2021***

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP PROSEDUR
PENGELOLAAN OPERASI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PENGELOLAAN OPERASI PADA CYRANO CAFÉ BOGOR**

Oleh:

Benedicta Michelin Davinia

2017130030

Bandung, Agustus 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE., M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc.

Ko-pembimbing Skripsi,

Monica Paramita Ratna P.D., S.E., M. Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Benedicta Michelin Davinia
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 8 Oktober 1999
NPM : 2017130030
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP PROSEDUR PENGELOLAAN
OPERASI UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN
OPERASI PADA CYRANO CAFÉ BOGOR

dengan,

Pembimbing : Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc.

Ko-pembimbing : Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M. Ak.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai 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 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 keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan 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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Agustus 2021

Pembuat pernyataan :



(Benedicta Michelin Davinia)

ABSTRAK

Kota Bogor memiliki berbagai *café* dengan menawarkan konsep desain interior yang unik. Pelaku usaha kuliner diharapkan memiliki keunggulan kompetitif seperti cita rasa produk yang lezat serta harga yang terjangkau. Salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif adalah dengan memiliki prosedur pengelolaan operasi yang baik sehingga tujuan pengelolaan operasi dapat tercapai. *Cyrano Café* belum memiliki struktur organisasi dan uraian pekerjaan yang jelas dan tertulis, serta belum memiliki *Standard Operating Procedure* yang *detail*. Hal tersebut mengakibatkan sulit untuk menelusuri kesalahan pegawai karena terdapat pekerjaan yang dilakukan secara rangkap dan tidak ada aturan yang jelas mengenai pertanggungjawaban operasi perusahaan.

Pemeriksaan operasional membandingkan antara kondisi dan kriteria terkait prosedur pengelolaan operasi, sehingga dapat ditemukan kelemahan yang ada pada prosedur pengelolaan operasi. Temuan tersebut 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.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dengan *head manager (owner)* serta pegawai *Cyrano Café* mengenai profil perusahaan, struktur organisasi, *job description*, prosedur pengelolaan operasi, kendala atau masalah yang terjadi, dan hasil observasi dari kegiatan operasional di *Cyrano Café*. Data sekunder yang digunakan berupa buku yang berkaitan dengan pemeriksaan operasional dan pengelolaan operasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi literatur dan studi lapangan. Objek penelitian yang diteliti adalah pemeriksaan operasional terhadap prosedur pengelolaan operasi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan operasi. Unit penelitian adalah *Cyrano Café Bogor*.

Berdasarkan hasil penelitian, prosedur pengelolaan operasi pada *Cyrano Café* meliputi: prosedur *opening* dan *closing*, prosedur pembelian bahan baku, prosedur pembuatan produk, prosedur penggunaan mesin kasir, serta prosedur perekrutan dan pelatihan pegawai. Kelemahan dari prosedur pengelolaan operasi pada *Cyrano Café* yaitu: 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. Rekomendasi yang diberikan adalah menambah pegawai untuk bagian kasir, melengkapi struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan mengenai pegawai bagian kasir, membuat *Standard Operating Procedure* untuk kegiatan operasional yang dicetak secara tertulis, memberikan surat peringatan, memantau serta mencatat kehadiran para pegawai, pegawai bagian *kitchen* dan *barista* diizinkan untuk melihat prosedur terkait pembuatan makanan dan minuman, memberikan *reward*, serta melakukan pemeriksaan operasional secara berkala terhadap prosedur pengelolaan operasi.

Kata kunci: efektivitas, pemeriksaan operasional, pengelolaan operasi, prosedur.

ABSTRACT

Bogor city has many cafés with a unique interior design concept. Culinary entrepreneur is expected to have competitive advantage such as delicious food and affordable prices. One of the methods to achieve competitive advantage is to have good operating management and procedures so that the objectives of operating management can be achieved. Cyrano Café does not have a clear and written organizational structure and job description, and it has not got detailed Standard Operating Procedure yet. This makes it difficult to trace employee mistakes because there are jobs that are carried out in duplicate and there are no clear rules regarding the company's operating responsibility.

Operational review compares conditions and criteria related to operations management, procedures, so that weaknesses can be found in operating management and procedures. The findings are used to develop recommendations which can be implemented by management to improve weaknesses in operating management procedures. Hence, the recommendations can assist the company in achieving operations management objectives.

The research method used in this research is descriptive method. The source of data used are primary data and secondary data. Primary data are the results of interviews with the head manager (owner), employees of Cyrano Café about the company profile, organizational structure and job description, operating management procedures, obstacles or problem that occur at Cyrano Café, and the results of observations from operational activities at Cyrano Café. Secondary data are the form of books that is related to operational review and operations management. Data collection techniques are used in this research consist of literature studies and field studies. The object analysis of this research is the operational review on operations management procedures to increase the effectiveness of operations management. The unit of analysis is Cyrano Café Bogor.

Based on the results of the research, the operating management procedures at Cyrano Café include: opening and closing procedures, raw material purchasing procedures, product procedures, procedures for using cash registers, and employee recruitment and training procedures. The weaknesses of the operating management system and procedures at Cyrano Café are such that it does not have a written and clear organizational structure and job descriptions. There is no Standard Operating Procedure that is printed in the writing for operational activities, and there is no sanction for employees who make mistakes at work. The recommendations are Cyrano Café hiring cashier employees, complete an organizational structure and job descriptions for cashier employees, create a Standard Operating Procedures for operational activities which is printed in form of written words, giving out warning letters, monitoring and recording the attendance of employees, kitchen staff and barista are allowed to see the procedures on how to make foods and drinks, giving rewards, and conduct an operational review of operations management procedures periodically.

Keywords: effectiveness, operational review, operations management, procedures.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pemeriksaan Operasional Terhadap Prosedur Pengelolaan Operasi untuk Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Operasi pada Cyrano Café Bogor”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yang selalu ada untuk mendoakan, mendukung dan menyertai sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Arthur Purboyo, Drs., Akt, MPAc. selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia membimbing, meluangkan waktu, dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
3. Ibu Monica Paramita Ratna Putri D., S.E., M. Ak. selaku Ko pembimbing yang telah bersedia membimbing, meluangkan waktu, dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
4. Ibu Elsje Kosasih, Dra., Ak., M. Sc selaku dosen penguji yang telah membantu untuk memberikan saran atas penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Elizabeth Tiur Manurung, M.Si., Ak. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu untuk memberikan saran atas penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Felisia, SE., M.Ak., CMA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah mengajar dan memberikan ilmu selama proses pembelajaran penulis.

8. Seluruh pekerya dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan.
9. Bapak Febio Limshi selaku pemilik *Cyrano Café* yang telah bersedia untuk membantu penulis, meluangkan waktu, dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di *Cyrano Café*.
10. Para pegawai *Cyrano Café* yang bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh penulis.
11. Eca, Diandra, Velia, Tika, Gia, Adel, Chikita, Sherly, Vio, dan Ivana selaku teman penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
12. Teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan dan doanya.

Bandung, Agustus 2021

Benedicta Michelin Davinia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemeriksaan	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	7
2.1.2. Jenis Pemeriksaan	8
2.2. Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	8
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional.....	9
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.4. Tahap Pemeriksaan Operasional.....	11
2.2.5. Efektivitas, Efisiensi, Ekonomis	14
2.3. Prosedur	15
2.4. Pengelolaan Operasi	15
2.4.1. Tujuan Pengelolaan Operasi	16
2.4.2. Manfaat Pengelolaan Operasi	16
2.5. <i>Standard Operating Procedure</i>	16
2.6. Struktur Organisasi	18
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	19
3.1. Metode Penelitian	19

3.1.1. Jenis Penelitian.....	19
3.1.2. Sumber Data.....	19
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.1.4. Teknik Pengolahan Data	21
3.1.5. Kerangka Penelitian	22
3.2. Objek Penelitian.....	25
3.2.1. Profil Perusahaan	25
3.2.2. Struktur Organisasi <i>Cyrano Café</i>	26
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan.....	26
3.2.4. Gambaran Umum Prosedur Pengelolaan Operasi.....	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Prosedur Pengelolaan Operasi <i>Cyrano Café</i>	30
4.2. Pemeriksaan Operasional.....	35
4.2.1. <i>Planning Phase</i>	36
4.2.2. <i>Work Program Phase</i>	38
4.2.3. <i>Field Work Phase</i>	40
4.2.3.1. Hasil Wawancara dengan <i>Head Manager (Owner)</i> <i>Cyrano Café</i>	40
4.2.3.2. Hasil Wawancara dengan <i>Head Kitchen</i> <i>Cyrano</i> <i>Café</i>	44
4.2.3.3. Hasil Wawancara dengan Pegawai Bagian <i>Kitchen</i> <i>Cyrano Café</i>	46
4.2.3.4. Hasil Wawancara dengan <i>Barista</i> <i>Cyrano Café</i>	47
4.2.3.5. Hasil Wawancara dengan <i>Waiter</i> <i>Cyrano Café</i>	50
4.2.3.6. Hasil Wawancara dengan <i>Steward</i> <i>Cyrano Café</i>	52
4.2.3.7. Hasil Observasi atas Kegiatan Operasional <i>Cyrano</i> <i>Café</i>	53
4.2.3.8. Hasil Analisis Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan <i>Cyrano Café</i>	56
4.2.3.9. Hasil Analisis Prosedur Pengelolaan Operasi <i>Cyrano Café</i>	61
4.2.4. <i>Development of Review Findings and Recommendation</i>	64

4.2.4.1. Temuan	65
4.2.4.2. Pengembangan Temuan dan Rekomendasi	65
4.3. Peran Pemeriksaan Operasional Terhadap Prosedur Pengelolaan Operasi untuk Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Operasi pada <i>Cyrano Café</i>	77
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	24
Gambar 3.2. Struktur Organisasi <i>Cyrano Café</i>	26
Gambar 4.1. Rekomendasi Struktur Organisasi.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan *Head Manager (Owner) Cyrano Café*
- Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan *Head Kitchen Cyrano Café*
- Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Pegawai Bagian *Kitchen Cyrano Café*
- Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan *Barista Cyrano Café*
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan *Waiter Cyrano Café*
- Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan *Steward Cyrano Café*
- Lampiran 7 Dokumentasi Foto

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kota Bogor merupakan salah satu destinasi wisata yang memiliki berbagai *café* dengan menawarkan konsep desain interior yang unik. Selain itu *café* juga menawarkan berbagai menu makanan dan minuman serta didukung dengan fasilitas yang beragam mulai dari *free wifi*, *free charging port*, *live music* dan lain - lain. Pelanggan yang berkunjung ke *café* menjadi nyaman dengan berbagai fasilitas yang ditawarkan serta hidangan makanan dan minuman yang disajikan oleh *café* tersebut. Menurut data Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat yang dimuat dalam www.opendata.jabarprov.go.id (2021, Maret 10), industri kuliner di kota Bogor yang terdiri dari restoran, rumah makan, dan *café* jumlahnya mencapai 198 unit pada tahun 2019.

Agar perusahaan mampu mempertahankan eksistensinya dalam industri kuliner yang kompetitif, maka perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan melakukan perbaikan terhadap pengelolaan operasi secara terus menerus. Perusahaan diharapkan memiliki keunggulan kompetitif dalam aktivitas operasinya. Bentuk keunggulan kompetitif di bidang industri kuliner, khususnya *café*, dapat berupa desain interior yang unik, cara penyajian yang menarik, makanan dan minuman berkualitas dengan cita rasa yang lezat, serta harga yang terjangkau. Salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif yaitu dengan memiliki prosedur pengelolaan operasi yang baik sehingga tujuan pengelolaan operasi dapat tercapai. Tujuan pengelolaan operasi adalah mengatur penggunaan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan (bahan baku dan pegawai) sehingga pelayanan atas kegiatan usaha berlangsung dengan baik serta menghasilkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan.

Prosedur pengelolaan operasi merupakan tahapan atau rangkaian aktivitas dalam penggunaan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan barang atau jasa yang akan diserahkan kepada pelanggan, mulai dari perolehan sumber daya,

proses produksi hingga pelayanan dan pengiriman barang atau jasa kepada pelanggan. Prosedur pengelolaan operasi yang baik dapat membantu tercapainya tujuan pengelolaan operasi karena dapat digunakan sebagai panduan untuk pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Cyrano *Café* merupakan *café* yang bergerak dalam bisnis makanan dan minuman. Cyrano *Café* didirikan pada tahun 2014 oleh Bapak Febio Limshi. Berawal dari *dessert café*, kini Cyrano *Café* telah berkembang menjadi *Korean Café* dan *Boba bar*. Cyrano *Café* menyajikan berbagai menu makanan Korea, minuman, dan *dessert*. Ciri khas dari Cyrano *Café* yaitu memiliki logo berupa gambar kucing hitam. Gambar kucing hitam tersebut dibangun oleh *owner* menjadi karakter Cyrano. Nama Cyrano sendiri diambil dari sebuah film Korea yang berjudul *Cyrano Agency*, yang menceritakan mengenai biro jodoh.

Sampai saat ini, Cyrano *Café* belum memiliki struktur organisasi dan uraian pekerjaan yang jelas dan tertulis, serta belum adanya *Standard Operating Procedure* yang *detail* sehingga dapat menyebabkan pengelolaan operasi perusahaan tidak berjalan dengan lancar. Dampak lainnya adalah sulit untuk mencari pertanggungjawaban atau menelusuri kesalahan pegawai atas suatu pekerjaan karena terdapat pekerjaan atau tugas yang dilakukan secara rangkap dan tidak ada aturan yang jelas mengenai pertanggungjawaban operasi perusahaan.

Pemeriksaan operasional belum pernah dilakukan pada Cyrano *Café*. Pemeriksaan operasional terhadap prosedur pengelolaan operasi pada Cyrano *Café* diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam memperbaiki atau menyelesaikan masalah yang telah terjadi pada pengelolaan operasi perusahaan. Diharapkan pemeriksaan operasional dapat memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki prosedur pengelolaan operasi pada Cyrano *Café*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pengelolaan operasi pada Cyrano *Café*?

2. Apa kelemahan dari prosedur pengelolaan operasi pada *Cyrano Café*?
3. Bagaimana dampak yang dirasakan *Cyrano Café* dengan prosedur pengelolaan operasi yang tidak baik?
4. Bagaimana peran pemeriksaan operasional terhadap prosedur pengelolaan operasi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan operasi pada *Cyrano Café*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Mengetahui prosedur pengelolaan operasi pada *Cyrano Café*
2. Mengetahui kelemahan dari prosedur pengelolaan operasi pada *Cyrano Café*
3. Mengetahui dampak yang dirasakan *Cyrano Café* dengan prosedur pengelolaan operasi yang tidak baik
4. Menganalisis peran pemeriksaan operasional terhadap prosedur pengelolaan operasi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan operasi pada *Cyrano Café*

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu *Cyrano Café* untuk menyelesaikan permasalahan terkait prosedur pengelolaan operasi melalui rekomendasi yang diberikan.

2. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk dapat lebih memahami teori yang berkaitan dengan pemeriksaan operasional dan dapat menerapkan pemeriksaan operasional pada prosedur pengelolaan operasi di perusahaan.

3. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan terkait dengan pemeriksaan operasional terhadap prosedur pengelolaan operasi untuk

meningkatkan efektivitas pengelolaan operasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang serupa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Bisnis atau usaha di bidang kuliner di Indonesia menjadi sebuah pilihan usaha bagi sebagian orang, hal tersebut dapat mengakibatkan timbulnya persaingan yang ketat. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu untuk mempertahankan eksistensinya dalam industri kuliner yang kompetitif, sehingga perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan melakukan perbaikan terhadap pengelolaan operasi secara terus menerus. Salah satu cara untuk mencapai keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan yaitu dengan memiliki prosedur pengelolaan operasi yang baik sehingga tujuan pengelolaan operasi dapat tercapai. Menurut Heizer dan Render (2011:36) pengelolaan operasi adalah serangkaian aktivitas yang menciptakan atau menghasilkan nilai dalam bentuk barang atau jasa dengan mengubah *input* menjadi *output* dan pengiriman serta pelayanan terkait barang atau jasa tersebut sampai dengan diterima oleh pelanggan.

Prosedur pengelolaan operasi merupakan tahapan atau rangkaian aktivitas dalam penggunaan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan barang atau jasa yang akan diserahkan kepada pelanggan, mulai dari perolehan sumber daya, proses produksi hingga pelayanan dan pengiriman barang atau jasa kepada pelanggan. Prosedur pengelolaan operasi menjadi dasar dilakukannya kegiatan operasional perusahaan. Perusahaan perlu melakukan pemeriksaan operasional secara berkala terhadap prosedur pengelolaan operasi untuk mengetahui kelemahan prosedur pengelolaan operasi. Melalui pemeriksaan operasional diharapkan perusahaan dapat menyelesaikan masalah yang timbul ataupun mengatasi kelemahan terkait prosedur pengelolaan operasi.

Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional merupakan proses untuk menganalisis operasi dan aktivitas internal untuk mengidentifikasi area – area yang membutuhkan perbaikan. Terdapat lima tahapan yang perlu dilakukan dalam pemeriksaan operasional yaitu (Reider, 2002:39):

1. Planning phase

Planning phase merupakan tahap pertama yang dilakukan dalam pemeriksaan operasional. Pemeriksa mengumpulkan informasi umum mengenai kegiatan atau aktivitas operasi yang dilakukan oleh perusahaan dan informasi umum lainnya yang dapat digunakan untuk membantu pemeriksa dalam merencanakan langkah pemeriksaan selanjutnya.

2. *Work program phase*

Work program phase merupakan jembatan antara tahap perencanaan dan tahap kerja lapangan. Pemeriksa merancang program kerja untuk melakukan pemeriksaan operasional.

3. *Field work phase*

Field work phase merupakan tahap pelaksanaan dari program kerja yang telah direncanakan pada *work program phase*.

4. *Development of findings and recommendations phase*

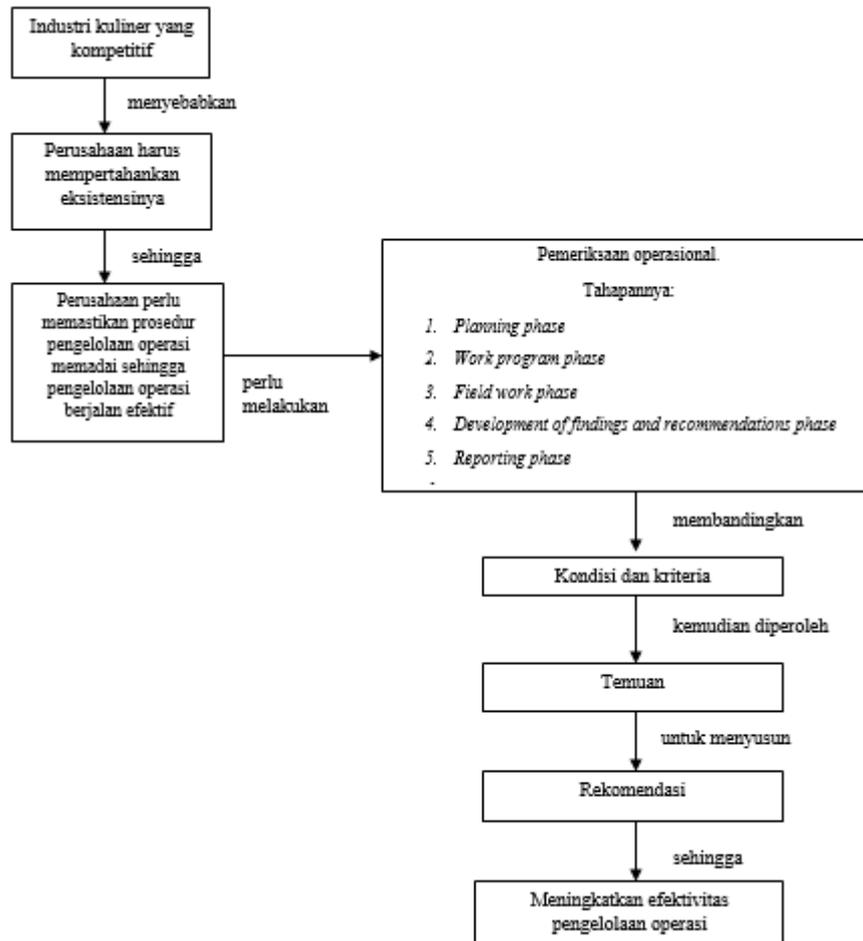
Pemeriksa melakukan pengembangan temuan dengan lebih spesifik berdasarkan pelaksanaan atas program kerja yang dilakukan pada *field work phase* menggunakan lima atribut yaitu kondisi, kriteria, penyebab, efek dan rekomendasi.

5. *Reporting phase*

Tahap ini akan mengkomunikasikan hasil dari pemeriksaan operasional kepada pihak manajemen.

Pemeriksaan operasional membandingkan antara kondisi dan kriteria terkait prosedur pengelolaan operasi, sehingga dapat ditemukan 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. Apabila tujuan pengelolaan operasi tercapai maka dapat dikatakan bahwa pengelolaan operasi telah efektif.

Gambar 1.1.
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah dari berbagai sumber