

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Beken BBQ, kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Prosedur dan kebijakan kegiatan operasional Beken BBQ yang pertama adalah prosedur *opening*. *Opening* dimulai dari jam sepuluh pagi. *Supervisor* bersama *waitress* yang menyiapkan sayur, salah satunya seperti selada. Selada akan dimasukkan pada tempat penyimpanan dan disusun (*display*) setelah dibersihkan. *Supervisor* harus mencatat semua kehadiran pegawai pada saat datang dan pulang. *Waitress* harus membersihkan area restoran lantai 1 dan 2 dari mulai menata, membersihkan kursi dan meja, menyediakan perlengkapan seperti *tissue*, sendok, capitan daging, dan lain-lain serta membersihkan seluruh area restoran. Karyawan harus memasak nasi sebelum restoran di buka, dan yang paling penting daging harus dikeluarkan dari *freezer* agar daging tidak beku. *Kitchen* dan *bar* juga bertugas untuk mengecek bahan baku minuman seperti memeriksa kuantitas dan kualitas bahan baku minuman dan makanan serta mencocokkan menu dengan bahan baku yang tersedia.

Penerimaan pelanggan dilakukan oleh *waitress*, *waitress* bertanya jumlah yang hadir serta diarahkan pada tempat duduk yang tersedia pada lantai 1 dan 2, kemudian memberikan menu pada pelanggan. Prosedur menjelaskan menu dimulai dari menyebutkan apa yang paling direkomendasikan oleh restoran, menjelaskan bahan dan rasa dalam makanan atau minuman, lalu mencatat pesanan pelanggan, dan perlu adanya konfirmasi dari pelanggan sebelum *form order* diberikan pada bagian kasir. *Form order* yang telah berisi pesanan diberikan pada bagian kasir. Kasir akan mencetak *form order* tersebut. *Form order* dibuat menjadi dua lembar. Lembar pertama akan diberikan pada meja pelanggan, *waitress* akan menempelkan *form order* tersebut pada meja pelanggan agar sesudah *waitress* menyajikan makanan, menu yang telah disajikan akan dicoret dari *form order* tersebut. Lembar kedua akan diberikan pada bagian *kitchen*.

Prosedur dalam pemesanan dan pembelian persediaan dimulai dari perhitungan yang dilakukan oleh *supervisor* pada saat prosedur *opening* untuk semua jenis persediaan. Setiap karyawan diberi tanggung jawab pada jam kegiatan operasional, apabila pada jam operasional persediaan sudah mencapai minimal *stock*, karyawan harus memberi informasi pada *supervisor* agar segera dilakukan pembelian. Karyawan akan mencatat penggunaan persediaan rata-rata agar dapat menjadi dasar dalam melakukan pembelian berikutnya dan *supervisor* akan mencatat kuantitas pembelian serta pengeluaran biaya persediaan. Restoran melakukan *closing* pada pukul sepuluh malam. Kasir harus melakukan penutupan transaksi hari tersebut saat restoran sudah melakukan *close order*. Kasir harus menghitung uang yang diterima baik dalam *cash*, debit maupun kredit dan disesuaikan dengan transaksi yang tercatat dalam MPOS (*Mobile Point of Sales*). *Supervisor* akan mencetak penjualan yang sudah tercatat di hari tersebut dan akan dilaporkan pada manajer keuangan, selain itu *supervisor* juga memeriksa semua jenis persediaan akhir.

2. Ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidakefektifan kegiatan operasional yang dijalankan oleh Beken BBQ. Pertama, SOP Beken BBQ belum dijalankan secara maksimal oleh karyawan. SOP yang diterapkan oleh Beken BBQ hanya diberitahukan di awal saat karyawan diterima bekerja, sehingga karyawan bisa lupa atau mengabaikan SOP dan tidak adanya deskripsi pekerjaan tertulis. Dampaknya dapat menurunkan kepuasan pelanggan karena pelayanan restoran yang lama, selain itu pengeluaran biaya restoran yang lebih besar karena bahan baku yang dibeli lebih mahal di supermarket. Kedua, sumber daya manusia yang dimiliki Beken BBQ masih terbatas. Beken BBQ memperluas areanya yang sebelumnya hanya terdiri satu lantai saja. Setelah adanya area lantai dua, tugas karyawan menjadi bertambah namun karyawan yang berperan sebagai *waitress* hanya dua orang sehingga kurang bisa membagi waktu antara lantai 1 dan 2 sehingga pelayanan yang dilakukan oleh karyawan menjadi kurang maksimal. Dampaknya restoran akan menerima keluhan dan berkurangnya pelanggan sehingga menghambat target penjualan.

Ketiga, pemasok Beken BBQ masih belum memadai. Koneksi yang kurang luas menjadi penyebab Beken BBQ memilih pemasok yang kurang dapat diandalkan.

Seringkali bahan yang dikirimkan ke Beken BBQ terlambat dan produk yang dikirimkan banyak yang merupakan produk cacat. Dampaknya restoran akan membeli dari luar pemasok dan mengeluarkan biaya yang lebih besar dari yang seharusnya. Keempat, pengelolaan persediaan oleh Beken BBQ masih kurang memadai. Beken BBQ belum memiliki kartu persediaan untuk mencatat keluar masuknya persediaan dan kurangnya pengawasan terhadap persediaan. Dampaknya persediaan yang hilang tidak diketahui oleh *supervisor* serta kesalahan dalam menentukan kuantitas pembelian sehingga persediaan ada yang menumpuk dan rusak. Kelima, penerimaan pembayaran Beken BBQ masih belum dikelola dengan baik karena adanya *error* dalam aplikasi Moka POS, pernah terjadi *bill* yang tidak tercetak atau *bill* yang dihasilkan samar sehingga harga serta deskripsi menu tidak bisa dilihat dengan jelas, dan tidak adanya cadangan *rol* kertas. Dampaknya kegiatan pembayaran menjadi terhambat, *bill* yang dihasilkan tidak bisa dibaca oleh pelanggan dengan jelas sehingga timbul keluhan dari pelanggan.

3. Upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan penjualan adalah dengan memperbaiki kegiatan operasional pada Beken BBQ. Pertama, SOP dan deskripsi pekerjaan harus terus dikomunikasikan pada masing-masing karyawan. Kedua, untuk mengatasi keterbatasan dari karyawan dalam memegang dua area, Beken BBQ dapat mempertimbangkan adanya pembagian tugas yang lebih teratur dengan karyawan yang ada sehingga masing-masing mendapatkan beban kerja yang lebih seimbang, seperti pembagian kerja *rolling* atau *shift*. Ketiga, Beken BBQ harus lebih teliti dalam melakukan pemilihan pemasok ketika membeli bahan baku. Beken BBQ dianjurkan untuk melakukan survei dan perbandingan pemasok secara berkala. Keempat, kartu persediaan dapat dibuat untuk membantu *supervisor* dalam mengelola persediaan. Kelima, manajer sebaiknya lebih mengarahkan masing-masing tugas karyawan agar SOP dapat dijalankan dengan baik.
4. Beken BBQ belum pernah melakukan pemeriksaan operasional sebelumnya. Maka dari itu, pemeriksaan operasional dapat berperan bagi Beken BBQ untuk menemukan dan memperbaiki permasalahan yang terjadi. Pemeriksaan operasional dapat meningkatkan efektivitas kegiatan operasional Beken BBQ. Pemeriksaan operasional yang dilakukan

menghasilkan temuan-temuan mengenai masalah yang menghambat kegiatan operasional Beken BBQ serta memberikan rekomendasi yang dibutuhkan untuk memperbaiki kelemahan terkait kegiatan operasional. Rekomendasi yang dihasilkan pemeriksaan operasional diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan penjualan Beken BBQ. Rekomendasi tersebut dikomunikasikan pada pihak Beken BBQ agar dapat menyelesaikan permasalahan maupun mencegah timbulnya masalah terkait kegiatan operasional. Kegiatan operasional yang berjalan baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang meningkat akan sejalan dengan penjualan yang meningkat. Peningkatan penjualan merupakan salah satu tujuan kegiatan operasional sehingga dengan adanya peningkatan penjualan maka kegiatan operasional Beken BBQ dapat dikatakan telah berjalan efektif.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pemeriksaan operasional, Beken BBQ disarankan untuk melakukan beberapa perbaikan pada kegiatan operasionalnya agar kegiatan operasional menjadi lebih efektif sehingga dapat meningkatkan penjualan pada Beken BBQ. Berikut beberapa tindakan yang disarankan untuk meningkatkan efektivitas kegiatan operasional Beken BBQ yaitu:

1. SOP ditempel di restoran agar masing-masing karyawan mengetahui rincian prosedur masing-masing kegiatan. SOP perlu dibuat dengan sistematis serta dikomunikasikan pada masing-masing karyawan. SOP yang harus dikomunikasikan pada karyawan khususnya yaitu SOP mengenai *opening*, pelayanan pelanggan, pembelian persediaan, peletakan persediaan dan peralatan restoran, promosi dan pelayanan terhadap ojek *online*. Selain itu, dapat dibuat juga deskripsi pekerjaan tertulis untuk menjabarkan tanggung jawab, kewenangan, dan fungsi masing-masing jabatan. Sebaiknya ada satu orang yang rutin berhubungan dengan *supervisor*, sehingga semua karyawan berada dalam satu komando. Restoran juga dapat menerapkan kebijakan terhadap karyawan yang tidak menaati SOP dengan pemotongan bonus setiap bulan atau memberikan penghargaan kepada karyawan yang kinerjanya baik agar karyawan dapat lebih termotivasi. Beken BBQ juga dapat memberikan *training* khususnya pada karyawan

bagian *kitchen* dan *bar* agar makanan dan minuman yang dibuat dapat memiliki rasa yang baik sesuai dengan SOP.

2. Beken BBQ sebaiknya mencoba mempertimbangkan adanya pembagian tugas yang lebih teratur dengan karyawan yang ada sehingga masing-masing mendapatkan beban kerja yang lebih seimbang, seperti pembagian kerja *rolling* atau *shift*. Adanya pembagian tugas yang lebih spesifik juga dapat membantu karyawan untuk lebih fokus sehingga pelanggan yang datang dapat lebih terlayani dengan baik dan kepuasan pelanggan meningkat. Oleh karena itu semua manajer yang sebelumnya hanya datang tiga kali dalam seminggu untuk melakukan pengontrolan, sebaiknya manajer operasional, personalia dan keuangan menambah frekuensi kedatangan atau datang secara bergantian agar mengetahui kondisi restoran dan dapat lebih melakukan pengendalian terhadap restorannya.
3. Beken BBQ sebaiknya melakukan perbandingan terhadap beberapa pemasok. Agar dapat memperbanyak pilihan pemasok, pencarian sebaiknya tidak hanya dilakukan pada *instagram* dan kerabat, tetapi dilakukan juga pada *e-commerce* seperti *shopee* dan *tokopedia* dengan memperhatikan lokasi pemasok. Perbandingan pemasok dilakukan untuk mencari pemasok yang lebih konsisten baik dalam kualitas yang dikirim, waktu pengiriman, dan harga yang ditetapkan. Beken BBQ juga bisa melakukan survei pasar secara berkala untuk melihat kualitas persediaan yang baik, harga wajar dan kontrak yang dapat dilakukan dengan pemasok.
4. Beken BBQ dapat membuat kartu persediaan yang digunakan untuk mengetahui jumlah persediaan. Kartu persediaan menampilkan tanggal, deskripsi barang, kuantitas awal, kuantitas barang yang masuk, kuantitas barang keluar, kuantitas akhir dan tanggal kedaluwarsa. Beken BBQ dapat menghitung perputaran persediaan daging agar Beken bisa menghitung banyaknya kebutuhan daging setiap hari dikalikan dengan berapa hari daging tersebut masih dalam kondisi segar sehingga masih dapat disimpan. Pembelian menerapkan sistem *order* setelah mengetahui berapa banyak dan berapa lama persediaan dapat disimpan dalam kondisi baik. Rekomendasi untuk bahan baku segar seperti selada, Beken BBQ sebaiknya membeli selada setiap hari dan tidak disimpan agar setiap disajikan pada pelanggan, selada dalam keadaan yang segar.

Pembelian pada pemasok juga dapat dilihat dari kartu persediaan agar jumlah yang dibeli lebih akurat, tidak hanya berdasarkan permintaan karyawan. Beken BBQ juga direkomendasikan untuk dapat mengubah tata letak persediaan. Sebaiknya kulkas *frozen food* ditempatkan di area dapur yang masih luas, kemudian persediaan di gudang dikelompokkan menurut jenisnya agar mudah ditemukan. Gudang dibersihkan secara berkala dan tidak dijadikan sebagai tempat untuk istirahat karyawan.

5. SOP penggunaan mesin kasir tertera pada area kasir sehingga siapapun yang melayani pembayaran bisa mengikuti prosedur penggunaan tersebut. Manajer sebaiknya lebih memberikan arahan pada setiap karyawan dengan menjelaskan deskripsi pekerjaan, batasan, dan hak masing-masing karyawan. *Supervisor* sebaiknya difokuskan untuk lebih mengawasi karyawan dan melakukan tugas kasir, sehingga sebaiknya tidak merangkap sebagai *waitress*. Manajer juga sebaiknya memisahkan uang untuk pengeluaran dan menyerahkan uang tersebut pada *supervisor* sehingga apabila ada pembayaran pembelian persediaan atau pembayaran lainnya yang dilakukan restoran dapat diketahui oleh *supervisor*.
6. Beken BBQ disarankan untuk melakukan pemeriksaan operasional secara berkala untuk meningkatkan efektivitas kegiatan operasional. Ketika melakukan pemeriksaan operasional, diharapkan perusahaan dapat segera menangani potensi masalah atau masalah yang sedang terjadi agar mengurangi dampak yang ditimbulkan melalui rekomendasi yang dihasilkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhamda, S. (2016). *Buku Ajar Metlit dan Statistik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Alvin A. Arens, R. J. (2017). *Auditing and Assurance Service: An Integrated Approach*. New Jersey: Essex : Pearson Education Limited .
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta .
- Baridwan, Z. (2010). *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: BPPE.
- C.C.Bozarth, R. (2013 ). *Introduction to Operations and Supply Chain Management, 3rd Edition* . Pearson Education Limited .
- Damanik, E. (2016). *pengertian persediaan bahan baku (e-book)*. Kumpulan Ilmu.
- Dharma, S. (2010). *Manajemen Kinerja, Falsafah Teori & Penerapannya* . Yogyakarta : Pustaka Pelajar .
- Garnida, D. J. (2012). *Manajemen Perkantoran* . Bandung : CV. Alfabeta.
- Hasibuan, M. S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Heizer, J. &. (2010 ). *Manajemen Operasi. Edisi Ketujuh, Buku 1* . Jakarta : Salemba Empat .
- John Cousins, C. G. (2002). *Food and Beverage Management, 2nd Edition*. Prentice Hall.
- Kayo, A. S. (2013 ). *Audit Forensik* . Yogyakarta : Graha Ilmu .
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta : Salemba Empat .
- Mahendrawati, I. N. (2017). *Supply Chain Management Edisi 3*. Surabaya : Guna Widya.
- Mertayasa, I. G. (2012). *Food and Baverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi .
- Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi, edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi Edisi Ketiga Cetakan Keempat* . Jakarta: Salemba Empat .
- Pasolong, H. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi* . Bandung : CV. Alfabeta.
- Philip Koetler, K. L. (2012 ). *Marketing Management* . New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Jakarta : Komunitas Bisnis .
- Rambat Lupiyoadi, A. H. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rcik Hayes, P. W. (2014). *Principles of Auditing: An Introduction to International Standards on Auditing*. Harlow, Essex Pearson Education Limited.
- Reider, R. (2002). *Operational Review 3rd edition*. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
- Rudianto. (2012). *Pengantar Akuntansi*. Jakarta : Erlangga.
- S.I.Lestariningati. (2018). Mobile point of sale design and implementation. *IOP Conf. Series: Material Science and Engineering*, 407.
- Sartono, A. (2010). *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi Edisi 4*. Yogyakarta: BPFE.
- Sekaran, U. d. (2016). *Research Method for Business: A Skill-building Approach*. United Kingdom : John Wiley & Sons.
- Silalahi, U. (2011). *Asas-asas Manajemen*. Bandung : Refika Aditama .
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Swastha, B. (2014). *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.