

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP
EFEKTIVITAS KEGIATAN PERUSAHAAN DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN
(STUDI KASUS PADA BEKEN BBQ)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

Oleh:
Anita
2017130051

**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 THE EFFECTIVENESS OF
COMPANY ACTIVITIES IN INCREASING SALES
(CASE STUDY AT BEKEN BBQ)**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Accounting*

**By:
Anita
2017130051**

**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**



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS
KEGIATAN PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN
(STUDI KASUS PADA BEKEN BBQ)**

Oleh:

Anita

2017130051

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung,

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Felisia, S.E., M.Ak., CMA.

Pembimbing Skripsi,

Elsje Kosasih, Dra., Akt., M.Sc., CMA

Ko-pembimbing Skripsi,

Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Anita
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 07 Oktober 1999
NPM : 2017130051
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP EFEKTIVITAS KEGIATAN PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN (STUDI KASUS PADA BEKEN BBQ)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

Elsje Kosasih, Dra., Akt., M.Sc., CMA dan Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E.,
M.Ak

Adalah benar-benar karyatulis 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 kesarjanaan.

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 : 12 Juli 2021
Pembuat pernyataan :



(Anita)

ABSTRAK

Kementerian Perindustrian mencatat, sepanjang tahun 2018, industri makanan dan minuman mampu tumbuh sebesar 7,91 persen atau melampaui pertumbuhan ekonomi nasional di angka 5,17 persen. Melihat persaingan dalam industri kuliner yang semakin ketat perusahaan harus mempunyai *competitive advantage*. Perusahaan perlu memastikan kegiatan operasionalnya berjalan dengan efektif agar keunggulan tersebut dapat tercapai. Beken BBQ merupakan salah satu UMKM yang bergerak di industri kuliner yang menjual berbagai jenis daging *barbeque* dengan menggunakan rasa asli Indonesia, seperti rendang. Beken BBQ hingga saat ini masih mengalami berbagai kesulitan dalam kegiatan operasionalnya yang berdampak pada penjualan. Oleh karena itu diperlukan pemeriksaan operasional untuk mengetahui penyebab ketidakefektifan kegiatan operasional Beken BBQ dan menyusun rekomendasi untuk memperbaiki kegiatan operasional Beken BBQ agar dapat meningkatkan penjualan produk yang dihasilkan.

Kegiatan operasional perusahaan pada bidang kuliner seperti restoran umumnya terdiri dari beberapa aktivitas, yaitu: penerimaan pesanan, pelayanan pada pelanggan, penerimaan pembayaran, pemeriksaan dan pembelian persediaan. Penjualan merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk menghasilkan laba. Setiap perusahaan mempunyai kemungkinan mengalami masalah-masalah dalam kegiatan penjualan yang tidak dapat dihindari, sehingga diperlukan pemeriksaan operasional secara berkala. Pemeriksaan operasional dilakukan dengan mengakumulasi dan mengevaluasi bukti atas informasi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi dan kriteria yang ditetapkan pada pihak yang berkepentingan. Pemeriksa perlu mengetahui apakah target perusahaan sudah tercapai dan bagian manakah yang perlu ditingkatkan dalam melihat kondisi perusahaan. Perbandingan tersebut menghasilkan temuan yang kemudian dikembangkan menjadi rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan penjualan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan berupa hasil wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder yang digunakan berupa dokumen dari internet, buku-buku yang berisi teori yang mendukung penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi lapangan dan studi kepustakaan. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah efektivitas kegiatan operasional perusahaan dalam meningkatkan penjualan dengan unit penelitian yang digunakan adalah Beken BBQ.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP Beken BBQ belum dijalankan secara maksimal oleh karyawan. Sumber daya manusia yang dimiliki masih terbatas sehingga karyawan merasa kesulitan dalam bekerja. Pemasok masih belum memadai, ditandai dengan pemasok yang sering terlambat dalam pengantaran barang yang dipesan. Kegiatan pembayaran masih terhambat karena adanya *error* dalam aplikasi dan *bill* yang terkadang tidak tercetak. Saran yang diberikan pada Beken BBQ yaitu SOP dibuat sistematis dan ditempel serta deskripsi pekerjaan harus terus dikomunikasikan oleh manajer kepada karyawan. Beken BBQ juga sebaiknya mencoba mempertimbangkan merekrut karyawan, melakukan perbandingan pemasok dan survei berkala untuk mencari pemasok yang lebih konsisten, serta membuat kartu persediaan untuk membantu mengelola persediaan. Beken BBQ disarankan untuk tetap melakukan pemeriksaan operasional secara berkala untuk meningkatkan efektivitas kegiatan operasional di masa yang akan datang.

Kata kunci: efektivitas, pemeriksaan operasional, penjualan

ABSTRACT

The Ministry of Industry noted that throughout 2018, the food and beverage industry was able to grow by 7.91 percent or exceed the national economic growth of 5.17 percent. Seeing the increasingly fierce competition in the culinary industry, companies must have a competitive advantage. Companies need to ensure that their operational activities run effectively so that these advantages can achieve. Beken BBQ is one of the SMEs engaged in the culinary industry that sells various types of barbecue meat using authentic Indonesian flavors, such as rendang. Beken BBQ is still experiencing few difficulties in its operational activities that have an impact on sales. Therefore, an operational review is needed to find out the causes of the ineffectiveness of Beken BBQ's operational activities and make recommendations to improve Beken BBQ's operational activities to increase sales of resulting product.

The company's operational activities in the culinary field such as restaurants generally consist of several activities, namely: receiving orders, serving customers, receiving payments, checking, and purchasing inventory. Sales are necessary for companies to generate profits. Every company has the possibility of experiencing problems in sales activities that cannot avoid, so periodic operational checks are needed. An operational review is performed by accumulating and evaluating evidence on information to determine and report the conformity between the fact and the criteria set to the parties concerned. The examiner needs to know whether the company's targets have been achieved and which areas need to be improved in terms of the company's condition. The comparison produces findings that developed into recommendations that can help increase sales.

The research method used in this research is the descriptive method. Sources of data in this study are primary data and secondary data. The primary data used are results of interviews and observations, while the secondary data used are documents from the internet, books containing theories that support the research. Data collection techniques used in this research are field studies and literature studies. The object of research in this study is the effectiveness of the company's operational activities in increasing sales with the research unit used is Beken BBQ.

The results showed that the SOP Beken BBQ had not been carried out optimally by employees. Human resources are still limited so that employees find it hard to work. Suppliers are still inadequate, indicated by suppliers who are often late in delivering ordered items. Payment activities are still hampered due to errors in the application and sometimes unprinted bills. The advice given to Beken BBQ is that SOPs are made systematically and posted and job descriptions must be continuously communicated by managers to employees. Beken BBQ should also consider hiring employees, conducting supplier comparisons and periodic surveys to find more consistent suppliers, and creating inventory cards to help manage inventory. Famous BBQ is advised to continue to carry out operational checks periodically to increase the effectiveness of operational activities in the future.

Key words: effectiveness, operational review, sales

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya selama masa studi dan dalam proses penyusunan skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional terhadap Efektivitas Kegiatan Perusahaan dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Kasus pada Beken BBQ)” sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, doa dan dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih atas semua pihak yang berperan, yaitu:

1. Papa, Mama, Kuku, Kucong yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi dalam menjalani kehidupan.
2. Ibu Elsje Kosasih, Dra., M.Sc., Ak selaku dosen pembimbing dan Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak selaku dosen ko-pembimbing yang telah meluangkan waktu dan selalu sabar untuk membimbing, memberi arahan serta saran dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Felisia, S.E., M.Ak., CMA, selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Muliawati, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen wali yang sudah memberi arahan dari awal perkuliahan hingga saat ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ci Grace selaku pemilik Beken BBQ dan seluruh karyawan Beken BBQ yang sudah meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan memberikan informasi mengenai kegiatan operasional restoran.
7. Erin, Felita, Evelyn selaku teman seperjuangan dan bersedia membantu selama perkuliahan.
8. Regina Aurellia sebagai teman baik dari SMA yang sangat mendukung penulis dalam keadaan baik maupun sulit.

9. Albert Evan sebagai teman terdekat yang selalu menemani setiap minggu dan memberi dukungan untuk mengerjakan penelitian.
10. Lauryn dan Joshua sebagai teman main, makan, teman satu kost sejak awal pertama kuliah.
11. Orang-orangan sawah (Albert, Marcel, Leon, Vina, Diana, Belinda, Verina, Regina, Laurent), Marvyn, Aldwin yang merupakan teman-teman dari Tasikmalaya. Terimakasih atas semua hiburan dan kebersamaannya.
12. Ring 1 ABD 2019, Charity 2019 dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan dari penulis. Oleh karena itu, penulis terbuka untuk setiap kritik dan saran. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak baik penulis maupun pembaca.

Bandung, 12 Juli 2020

Anita

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	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-jenis Pemeriksaan	7
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. Kriteria Pemeriksaan Operasional	11
2.2.5. Tahapan Pemeriksaan Operasional	12
2.3. Efektifitas, Efisiensi, dan Ekonomis	16
2.4. Kegiatan pada Perusahaan Jasa Restoran	16
2.4.1. Penerimaan Pesanan	17
2.4.2. Pelayanan pada Pelanggan	17
2.4.3. Penerimaan Pembayaran	19
2.4.4. Pemeriksaan Persediaan	19
2.4.5. Pembelian Barang	21

2.4.6. Efektivitas Kegiatan pada Perusahaan Jasa Restoran.....	23
2.5. Aktivitas Penjualan.....	25
2.5.1. Pengertian Aktivitas Penjualan.....	26
2.5.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Penjualan.....	27
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Metode Penelitian	31
3.1.1. Sumber Data Penelitian	31
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data	32
3.1.3. Variabel Penelitian	33
3.1.4. Teknik Pengolahan Data	33
3.1.5. Langkah- Langkah Penelitian	33
3.2. Objek Penelitian.....	34
3.2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
3.2.2. Struktur Organisasi.....	35
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan.....	36
3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Kebijakan dan <i>SOP</i> pada Kegiatan Operasional Beken BBQ	40
4.2. Pemeriksaan Operasional	43
4.2.1. <i>Planning Phase</i>	43
4.2.2. <i>Work Program Phase</i>	47
4.2.3. <i>Field Work Phase</i>	48
4.2.3.1. Hasil Wawancara dengan Manajer Beken BBQ	48
4.2.3.2. Hasil Wawancara dengan Waitress Beken BBQ.....	51
4.2.3.3. Hasil Observasi pada Restaurant Beken BBQ	53
4.2.3.4. Analisis Standar Operasional Prosedur	55
4.2.4. <i>Development of Review Findings and Recommendation</i>	57
4.2.4.1. Temuan.....	57
4.2.4.2. Pengembangan Temuan dan Rekomendasi	59

4.3. Pemeriksaan Operasional terhadap Efektifitas Kegiatan Perusahaan dalam Meningkatkan Penjualan	75
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 3.1. Bagan Struktur Organisasi Beken BBQ.....	36
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Beken BBQ yang Diusulkan.....	63
Gambar 4.2. Kartu Persediaan Beken BBQ yang Diusulkan.....	72
Gambar 4.3. Tata Letak Persediaan Beken BBQ yang Diusulkan.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Observasi

Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Manajer Operasional Beken BBQ

Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan *Waitress* Beken BBQ

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan meningkatnya daya saing, pengusaha terus mencari ide untuk menciptakan peluang-peluang yang baru di bidang usaha, salah satunya yaitu dengan mendirikan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah) yang saat ini sedang menarik perhatian masyarakat. Jumlah UMKM di Indonesia sangat banyak. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) mencapai 64 juta. Angka tersebut mencapai 99,9 persen dari keseluruhan usaha yang beroperasi di Indonesia. Salah satu sektor UMKM yang berkembang pesat adalah kuliner. Bisnis kuliner di Indonesia merupakan bisnis yang tidak pernah berhenti bertumbuh, pesaing-pesaing baru dalam industri ini sangat mudah untuk memasuki pasar. Kementerian Perindustrian mencatat, sepanjang tahun 2018, industri makanan dan minuman mampu tumbuh sebesar 7,91 persen atau melampaui pertumbuhan ekonomi nasional di angka 5,17 persen. Selain itu, produk makanan dan minuman Indonesia telah dikenal memiliki daya saing secara global melalui keragaman jenisnya. Ini ditandai dengan capaian nilai eksportnya sebesar USD 29,91 miliar pada tahun 2018.

Banyak tantangan yang dihadapi oleh sebuah UMKM. Tantangan tersebut dapat berupa jumlah pesaing yang bertambah, karyawan yang kinerjanya tidak baik, dan masalah yang paling sering ditemukan yaitu banyak UMKM yang terhambat karena sulit untuk mendapatkan tambahan dana untuk mengembangkan bisnisnya, serta sulitnya mengelola kas perusahaan dan tantangan lain yang dapat menghambat pertumbuhan usaha. Melihat persaingan dalam industri kuliner yang semakin ketat dan banyaknya tantangan yang harus dihadapi, perusahaan harus mempunyai suatu keunggulan atau yang disebut juga dengan *competitive advantage*. Perusahaan tidak hanya perlu memiliki keunggulan saja, tetapi perlu berkembang dan beradaptasi terhadap perubahan sehingga perusahaan bisa bersaing dengan industri sejenis.

Contoh keunggulan UMKM dalam industri kuliner yaitu dapat menyajikan makanan dan minuman yang murah, dengan rasa dan kualitas yang sama dengan restoran

yang mewah. Keunggulan tersebut merupakan tujuan perusahaan, sehingga perusahaan perlu memastikan kegiatan operasionalnya berjalan dengan efektif agar tujuan tersebut dapat tercapai. Perusahaan perlu melakukan pemeriksaan operasional secara berkala untuk memastikan bahwa kegiatan operasional perusahaan telah berjalan efektif.

Beken BBQ merupakan salah satu UMKM yang bergerak di industri kuliner. Beken BBQ menjual berbagai jenis daging *barbeque* dengan menggunakan rasa-rasa asli Indonesia, salah satunya yaitu rasa rendang. Berdasarkan wawancara awal, hingga saat ini Beken BBQ masih kesulitan dalam melayani pelanggan seperti kurangnya sumber daya manusia yang mengakibatkan adanya pekerjaan yang merangkap yang dijalani oleh satu orang pegawai, selain itu tidak adanya deskripsi pekerjaan dan struktur organisasi tertulis, manajer hanya sekedar memberi arahan saja mengenai tugas dan tanggung jawabnya sehingga pegawai terkadang masih salah dalam melaksanakan tugasnya dan menyebabkan aktivitas operasional terhambat. Terkait pembelian bahan baku, *supplier* terkadang tidak datang tepat waktu dan tidak ada tindak lanjut terhadap *supplier* tersebut yang membuat operasional perusahaan tidak lancar dan menimbulkan kerugian karena tidak tersedianya bahan baku. Masalah tersebut berdampak pada jumlah penjualan Beken BBQ saat ini. Adanya wabah Covid-19 juga mengakibatkan penjualan Beken BBQ menurun.

Penurunan jumlah penjualan Beken BBQ dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi Beken BBQ. Agar permasalahan tersebut dapat segera diatasi, perlu dilakukan pemeriksaan operasional untuk mengetahui apakah aktivitas operasional Beken BBQ telah berjalan efektif. Berdasarkan pemeriksaan operasional, diharapkan Beken BBQ dapat memperoleh rekomendasi untuk mengatasi permasalahan pada aktivitas operasional dan meningkatkan kembali penjualan Beken BBQ.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur dan kebijakan kegiatan operasional yang dijalankan oleh Beken BBQ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefektifan kegiatan operasional yang dijalankan oleh Beken BBQ dan dampaknya terhadap penjualan?
3. Bagaimana upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan penjualan pada Beken BBQ?
4. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional terhadap efektivitas kegiatan Beken BBQ dalam meningkatkan penjualan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui prosedur dan kebijakan kegiatan operasional yang dijalankan oleh Beken BBQ.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefektifan kegiatan operasional yang dijalankan oleh Beken BBQ dan dampaknya terhadap penjualan.
3. Menganalisis upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan penjualan Beken BBQ.
4. Menganalisis peranan pemeriksaan operasional terhadap efektivitas kegiatan Beken BBQ dalam meningkatkan penjualan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi banyak pihak, antara lain:

1. Bagi Beken BBQ

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengatasi permasalahan pada kegiatan operasional Beken BBQ dan rekomendasi yang diberikan pada Beken BBQ diharapkan dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas kegiatan operasional perusahaan dan meningkatkan penjualan.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan atau wawasan bagi pembaca mengenai efektivitas kegiatan perusahaan dalam meningkatkan penjualan dan menjadi referensi penelitian selanjutnya terkait topik pembahasan ini.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan dalam mengimplementasikan teori-teori pemeriksaan operasional yang dipakai dalam penelitian ini dan mengembangkan teori tersebut ke dalam kehidupan nyata. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk belajar lebih banyak tentang bagaimana mengoperasikan sebuah usaha khususnya dalam bidang kuliner seperti café dan masalah-masalah yang dihadapi agar mempunyai gambaran nyata pada dunia kerja.

1.5. Kerangka Pemikiran

Bisnis dalam industri kuliner saat ini tidak henti-hentinya berkembang. Mayoritas pengusaha yakin dalam berbisnis di industri kuliner karena makanan merupakan kebutuhan pokok setiap orang. Semakin ketat persaingan di dalam industri kuliner, perusahaan yang bergerak dalam bidang terkait harus semakin inovatif dalam mengembangkan usahanya.

Kegiatan operasional perusahaan pada bidang kuliner seperti restoran terdiri dari beberapa aktivitas, yaitu penerimaan pesanan, pelayanan pada pelanggan, penerimaan pembayaran, pemeriksaan dan pembelian persediaan. Serangkaian aktivitas tersebut harus dilakukan dengan efektif untuk dapat meningkatkan penjualan. Menurut Kotler dan Keller (2012:40), penjualan adalah proses sosial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas merupakan produk yang bernilai dengan pihak lain. Setiap perusahaan tentunya berharap agar kegiatan penjualannya dapat berjalan dengan lancar, namun masih terdapat kemungkinan munculnya masalah-masalah dalam

kegiatan penjualan yang tidak dapat dihindari. Masalah tersebut dikhawatirkan dapat menimbulkan ketidakefektifan dalam kegiatan penjualan, sehingga diperlukan pemeriksaan operasional secara berkala. Menurut Tunggal (2000:10), pemeriksaan operasional merupakan suatu penilaian dari organisasi manajerial dan efisiensi dari suatu perusahaan, departemen, atau setiap entitas dan sub entitas. Pemeriksaan operasional diharapkan dapat mengatasi kelemahan-kelemahan yang ada dalam perusahaan melalui saran atau rekomendasi, agar sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

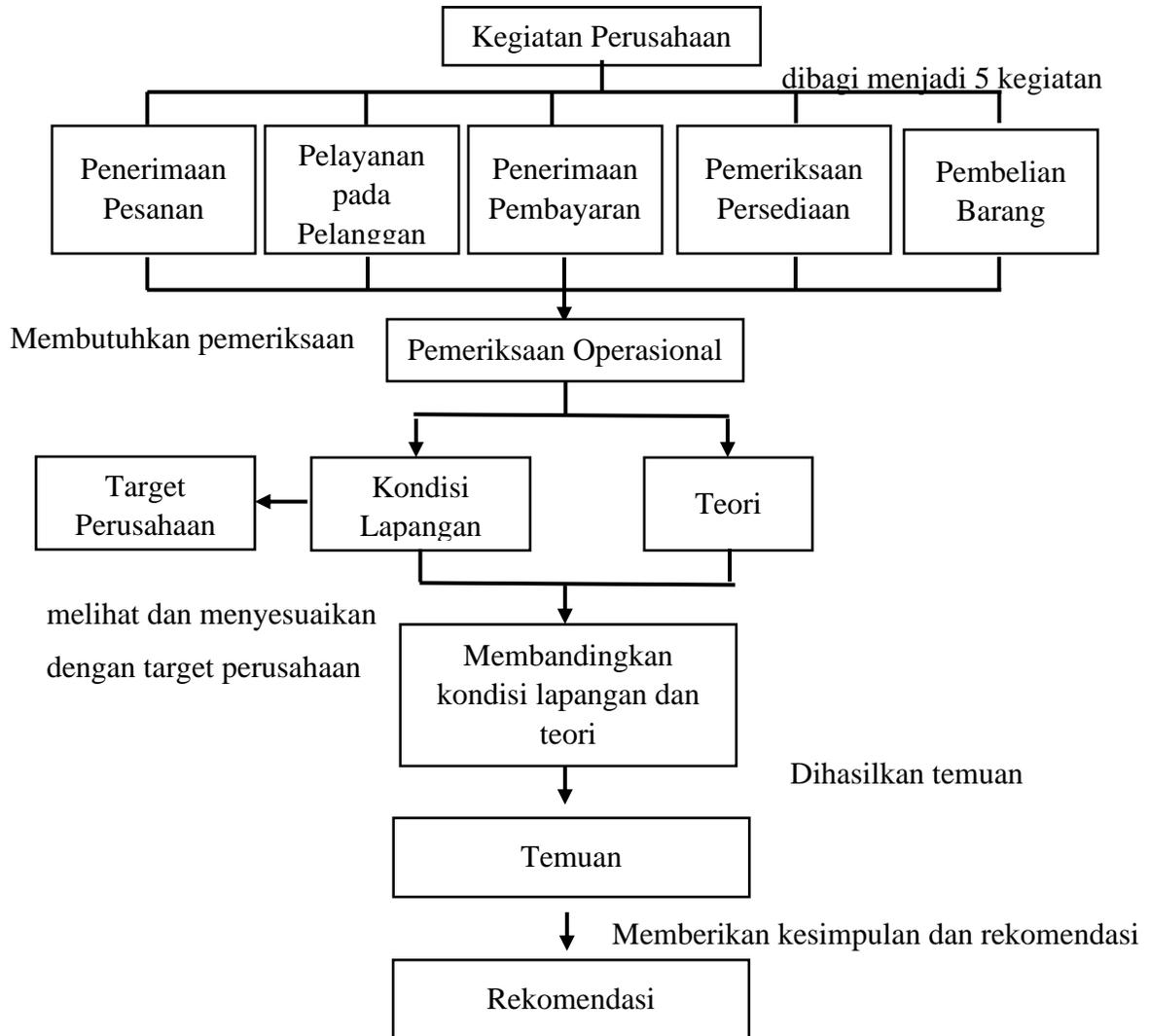
Menurut Reider (2002:38-40), ada 5 tahap pemeriksaan operasional yaitu *planning phase*, *work program phase*, *field work phase*, *development of finding and recommendations phase*, dan *reporting phase*. Tujuan utama dari *planning phase* adalah untuk mendapatkan informasi mengenai area operasional, mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul, dan untuk mengembangkan program kerja dalam pemeriksaan operasional. Pemeriksa harus mengidentifikasi *critical operational areas*, pengendalian terkait dan area resikonya, identifikasi langkah kerja yang menjawab semua risiko, dan mengembangkan program kerja tersebut pada *work program phase*. Pemeriksa harus mempertimbangkan dua hal *field work phase*, yaitu apakah prosedur operasi sudah dijalankan dan mematuhi kebijakan yang ada, dan apakah sudah efektif dan efisien. Pemeriksa harus dapat menjelaskan temuan, kriteria, penyebab, dampak, dan memberi rekomendasi pada *development of findings and recommendations phase*. Pemeriksa dapat memberi rekomendasi tersebut pada perusahaan dan meyakinkan manajer untuk membuat perubahan apabila memang diperlukan pada *reporting phase*.

Menurut Arens, dkk (2014:24), pemeriksaan operasional dilakukan dengan mengakumulasi dan mengevaluasi bukti atas informasi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian antara informasi dan kriteria yang ditetapkan pada pihak yang bersangkutan dan pemeriksaan ini dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen. Kesesuaian antara informasi dan kriteria tersebut artinya pemeriksa melakukan perbandingan antara kondisi sebenarnya dari perusahaan atau kondisi lapangan dengan teori-teori yang ada sebagai kriteria yang ditetapkan pada perusahaan. Pemeriksa perlu mengetahui apakah target perusahaan sudah tercapai, dan bagian manakah yang perlu ditingkatkan dalam melihat kondisi perusahaan. Setelah dilakukannya perbandingan

tersebut, maka akan menghasilkan temuan yang mengindikasikan adanya perbedaan, sehingga pemeriksa dapat merekomendasikan saran yang tepat agar tercapai suatu kesesuaian antara kondisi dan kriteria.

Gambar 1.1.

Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Penulis (2021)