

# **RANCANGAN MANAGEMENT CONTROL SYSTEM UNTUK BISNIS RENTAL MOBIL K**

**TESIS**



Oleh

Reyski Aurny

8082201001

Pembimbing Utama

Theresia Gunawan, Ph. D

Ko-Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, B. App.Com, MBA, M.Phil.

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

BANDUNG

2023

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**RANCANGAN MANAGEMENT CONTROL SYSTEM UNTUK BISNIS RENTAL MOBIL K**



**Oleh**

**Reyski Aurny**

**8082201001**

**Persetujuan untuk Sidang Tesis pada Hari/Tanggal:**

**30 Agustus 2023**

**Pembimbing Utama**

**Theresia Gunawan, Ph. D**

**Ko-Pembimbing**

**Dr. Agus Gunawan, B. App.Com, MBA, M.Phil.**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2023**

## SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reyski Auryn

NPM : 8082201001

Program Studi: Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Menyatakan bahwa tesis dengan judul

“RANCANGAN MANAGEMENT CONTROL SYSTEM UNTUK BISNIS RENTAL  
MOBIL K”

adalah benar-benar karya saya di bawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau tuntutan formal atau non-formal dari pihak lain yang berkaitan dengan karya saya, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung

Tanggal : 30 Agustus 2023



Reyski Auryn

**RANCANGAN MANAGEMENT CONTROL SYSTEM UNTUK BISNIS  
RENTAL MOBIL K**

**Reyski Auryan (8082201001)**

**Pembimbing Utama: Theresia Gunawan, Ph. D**

**Ko-Pembimbing: Dr. Agus Gunawan, B. App.Com, MBA, M.Phil.**

**Magister Administrasi Bisnis**

**Bandung**

**ABSTRAK**

Dalam lanskap bisnis kontemporer, di mana teknologi berdiri sebagai dasar daya saing, studi deskriptif analitis ini menyelami aplikasi Sistem Pengendalian Manajemen (MCS) berbasis teknologi dalam operasi perusahaan rental mobil 'K'. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki apakah integrasi MCS dapat efektif meningkatkan efisiensi administratif dan meningkatkan kualitas laporan. Dengan memeriksa proses implementasi secara cermat dan menganalisis data yang dihasilkan, penelitian ini menemukan bahwa integrasi MCS mengotomatisasi fungsi administratif dan mengintegrasikan data antar departemen. Akibatnya, integrasi ini mempercepat pembuatan laporan sambil tetap memastikan akurasi. Penelitian ini menyoroti MCS bukan sekadar sebagai alat perombakan proses, tetapi juga sebagai penyempurna pengelolaan informasi yang sangat penting. Implikasi dari penelitian ini meluas di luar perusahaan rental mobil 'K'. Implikasi ini menunjukkan kekuatan transformasi teknologi, terutama MCS, dalam membentuk proses bisnis modern. Hasil penelitian menekankan bagaimana integrasi semacam itu dapat mengubah efisiensi administratif dan meningkatkan pengelolaan informasi. Ini memiliki makna yang berlaku di berbagai industri, memberikan wawasan berharga bagi bisnis yang mencari kemajuan kompetitif melalui teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini menampilkan peran penting MCS dalam perusahaan rental mobil 'K' sambil menekankan signifikansinya yang lebih luas sebagai katalisator efisiensi bisnis dan inovasi kontemporer.

**Kata Kunci:** *Management Control System, Business Process Reengineering, Bisnis Rental Mobil, Administrasi Pelaporan.*

**PROPOSAL OF MANAGEMENT CONTROL SYSTEM FOR BUSINESS  
RENTAL CAR K**

**Reyski Auryrn (8082201001)**

**Main Supervisor: Theresia Gunawan, Ph. D**

**Co-Supervisor: Dr. Agus Gunawan, B. App.Com, MBA, M.Phil.**

**Master of Administration Business**

**Bandung**

**ABSTRACT**

In the contemporary business landscape, where technology stands as a cornerstone of competitiveness, this descriptive analytical study delves into the application of technology-driven Management Control System (MCS) within the operations of 'K' car rental company. The research aims to investigate whether the integration of MCS can effectively enhance administrative efficiency and elevate report quality. By closely scrutinizing the implementation process and analyzing the ensuing data, the study discerns that MCS's incorporation automates administrative functions and seamlessly integrates data across departments. Consequently, this orchestrated integration expedites report generation while ensuring precision. This research highlights MCS not merely as a process reengineering tool but also as a pivotal information management enhancer. The study's implications extend beyond 'K' car rental company. They underline the transformative potency of technology, especially MCS, in shaping modern business processes. The results emphasize how such integration can overhaul administrative efficiency and improve information management. This resonates across industries, offering valuable insights for businesses seeking competitive advancement through technology. Thus, this research showcases the pivotal role of MCS in 'K' car rental company while emphasizing its broader significance as a catalyst for contemporary business efficiency and innovation.

**Keywords:** Management Control System, Business Process Reengineering, Rental Business Car, Administration Reporting.

## **KATA PENGANTAR**

Dalam dunia bisnis yang terus berkembang dan bertransformasi, teknologi memainkan peran yang semakin penting dalam membentuk lanskap persaingan. Sebagai respons terhadap dinamika ini, penelitian deskriptif analitik ini menggali lebih dalam tentang penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (MCS) berbasis teknologi dalam operasional perusahaan rental mobil 'K'. Dalam konteks ini, penelitian bertujuan untuk mengungkap apakah integrasi MCS mampu secara efektif meningkatkan efisiensi administratif dan kualitas laporan perusahaan. Dengan fokus pada perubahan paradigma bisnis yang dihadapi oleh perusahaan dalam era teknologi saat ini, penelitian ini memberikan gambaran tentang bagaimana penggunaan MCS dapat membantu mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan. Hasil dari penelitian yang menyatakan MCS ini memberikan dampak yang baik adalah valid berdasarkan prosedur triangulasi yang dilakukan peneliti kepada pemilik dan karyawan internal perusahaan rental mobil 'K' yang menggunakan MCS. Melalui hasil penelitian ini, memberikan pandangan bahwa peran teknologi MCS memberikan peningkatan yang signifikan dan menghasilkan proses bisnis yang lebih canggih serta responsif untuk tetap kompetitif di persaingan industri yang semakin ketat.

Bandung, 30 Agustus 2023



Reyski Auryan

## DAFTAR ISI

<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Bisnis Rental .....	7
2.2. Design Thinking.....	8
2.3. Data, Information, Knowledge.....	8
2.4. Manajemen.....	9
2.5. Kontrol .....	11
2.6. Sistem.....	12
2.7. Management Control System.....	13
2.8. Business Process Reengineering .....	14
2.9. Business Process .....	15
2.10. Business Process Model Notation (BPMN).....	16
<b>METODE PENELITIAN DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1. Metode Penelitian.....	20
3.1.1. Jenis Penelitian.....	20
3.1.2. Metode Penelitian.....	21
3.1.3. Metode Pengambilan data.....	21
3.1.4. Triangulasi.....	22
3.2. Operasional Variabel.....	23

3.3. Objek Penelitian .....	25
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1. Struktur Organisasi .....	31
4.1.1. Struktur Organisasi Saat Ini .....	32
4.1.2 Manfaat Usulan MCS Untuk Struktur Organisasi .....	35
4.2. Teknologi Informasi .....	39
4.2.1. Teknologi Informasi Saat Ini .....	39
4.2.1. Usulan Untuk Teknologi Informasi .....	40
4.3. Pengukuran Kinerja .....	45
4.3.1. Pengukuran Kinerja Saat Ini .....	45
4.3.2. Pengukuran Kinerja Usulan .....	47
4.4. Detector, Assessor, Effector .....	61
4.4.1. Keterangan Nilai Detail Setiap Detector .....	64
4.5. Hasil Triangulasi .....	67
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1. Kesimpulan .....	69
5.2. Saran .....	71
5.3. Implikasi Manajerial .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas tentang latar belakang dilakukannya penelitian ini, lalu dilakukanlah perumusan masalah berdasarkan temuan latar belakang, mempertegas tujuan penelitian, dan menyampaikan manfaat dari pelaksanaan penelitian ini.

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era saat ini, proses bisnis berbagai jenis perusahaan semakin kompleks dikarenakan tuntutan pasar yang ingin serba cepat dan tepat. Perubahan sifat pasar ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam membantu berbagai macam kegiatan dalam kehidupan ini. Maka dari itu, agar perusahaan/organisasi dapat bertahan dan tetap kompetitif dalam industrinya, diperlukan teknologi sebagai alat bantu dalam proses bisnis (Abdullah & Erliana, 2013). Pemanfaatan teknologi memaksa proses bisnis untuk berubah yang dimana perubahan ini membawa hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

Bila dilihat dari kasus yang terjadi di perusahaan rental mobil K, seperti berbagai jenis konsumen yang melakukan reservasi dari berbagai *channel*, dan jenis konsumen yang terdiri 2 jenis yaitu B2C (*Business to Customer*, jenis konsumen ini terdiri dari 2 bagian yaitu lokal dan asing, untuk volume pemesanannya tidak besar dan rentang waktu pemesanan diantara harian hingga mingguan), B2B (*Business to Business*, jenis konsumen ini memiliki ciri-ciri seperti entitasnya berupa perusahaan swasta/BUMN, pemesanan mobilnya rutin di jangka waktu bulanan). Dari kedua jenis konsumen ini, memiliki kebutuhan jenis mobil dan waktu sewa yang beragam.

Selain tantangan dari sisi konsumen, ada tantangan lain yang harus dihadapi yaitu mitra kerja. Mitra kerja ini sangat diperlukan, sebab berhubung modal yang terbatas dalam investasi kendaraan, dan fluktuasi permintaan pasar yang agresif, membuat alternatif untuk bekerja sama dengan mitra adalah solusi yang tepat untuk menghadapi tantangan

tersebut. Mitra kerja terdiri dari 2 jenis yaitu mitra lepas & mitra lekat yang dimana kedua jenis mitra tersebut menawarkan mobil yang beragam dan harus diperlakukan secara spesifik sesuai dengan status mitranya. Namun solusi ini memunculkan masalah tersendiri seperti belum ada alat untuk pengalokasian terstruktur kendaraan mitra ketika permintaan sedang tinggi, pembagian keuntungan yang *fair* untuk setiap jenis mitra, dan pencatatan & pelaporan pendapatan & pengeluaran setiap mobil mitra. Masalah selanjutnya yang sering terjadi di perusahaan seperti salah penempatan NOPOL dan *driver* untuk kode booking tertentu, proses administrasi yang sulit dimengerti dan *redundant* untuk karyawan baru, tidak ada fasilitas untuk membuat laporan secara otomatis, dan sistem lama tidak mencerminkan situasi perusahaan yang seutuhnya secara penuh. Masalah-masalah ini yang menyebabkan kinerja perusahaan menurun dan berpotensi membuat pelanggan menjadi kecewa. Dengan timbulnya masalah-masalah ini, perusahaan menyadari urgensi untuk melakukan proses peremajaan proses bisnis yang radikal dengan menggunakan teknologi. Proses transisi/perubahan ini merupakan perubahan yang radikal pada umumnya dan sering kali disebut sebagai *business process reengineering* (Hammer & Champy, 2002).

Dengan adanya tantangan dan masalah yang sudah disebutkan, perubahan proses bisnis untuk menggunakan teknologi merupakan hal yang harus dilakukan agar perusahaan tetap kompetitif di industri rental mobil ini. Jenis teknologi yang bisa digunakan oleh perusahaan adalah MCS (*Management Control System*), dimana MCS ini berperan sebagai pengumpul data, pengolah data menjadi informasi, dan kumpulan informasi kompleks tersebut bisa diolah menjadi laporan yang dibutuhkan perusahaan dalam waktu yang singkat. Dengan kemampuan MCS dalam mengelola data hingga menjadi laporan, hal seperti membandingkan data laporan dengan standar yang ada bisa menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat (Anthony, N, Govindrajan, & Vijay, 2007). Dari hasil perbandingan kedua data ini, pemilik bisnis bisa mengevaluasi kinerja usaha sekarang dan mengambil keputusan/solusi yang lebih objektif untuk meningkatkan kinerja & kualitas jasa perusahaanya.

Melakukan perubahan adalah hal yang sulit, terutama dalam skala perusahaan yang dimana dalam satu perusahaan terdiri dari banyak orang yang memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Terutama dalam kasus perusahaan rental mobil K yang menjadi objek penelitian ini, seluruh administrasi dikelola oleh satu staff ahli administrasi yang staff tersebut ingin melakukan *resign*. Sedangkan staff yang saat ini, masih belum memiliki pengalaman dan keahlian yang setara dengan staff ahlinya. Maka dari itu, peneliti mengajukan saran kepada pemilik perusahaan untuk melakukan perubahan dengan menggunakan teknologi berupa rancangan *management control system* (MCS) sebagai sistem dasar untuk proses bisnis administrasinya.

Rancangan MCS ini akan terbagi-bagi menjadi beberapa *transaction processing system* (TPS) yang dimana setiap TPS ini merupakan tempat bagi admin perusahaan dalam melakukan pencatatan data. Penggunaan TPS ini tidak memerlukan tenaga kerja yang ahli dalam melakukannya dan hanya perlu fokus mencatat apa yang diminta dalam setiap jenis TPS-nya. Dari data yang sudah terkumpulkan di berbagai TPS, akan diolah oleh MCS menjadi sebuah informasi berbentuk laporan yang bisa diciptakan dengan cepat dan akurat tanpa perlu menggunakan staff ahli dalam melakukan pengoperasiannya.

Maka dari itu peneliti memberikan saran untuk melakukan perubahan dengan menggunakan teknologi MCS, dengan harapan proses administrasi perusahaan rental mobil K menjadi lebih cepat dan tepat untuk memenuhi tuntutan konsumen yang ingin serba cepat dan tepat serta selaras dengan kebutuhan pemilik perusahaan yang memerlukan sebuah laporan kegiatan-kegiatan tertentu yang dapat diolah dengan waktu cepat. Untuk mendukung perubahan yang radikal dalam proses bisnisnya, salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan pemilik usaha setuju untuk melakukan perubahan metode pencatatan menggunakan teknologi MCS yang bernama *google sheet* terintegrasi dengan bantuan *javascript*. Penggunaan *integrated google sheet* ini adalah bentuk penggunaan teknologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

*Integrated google sheet* ini berperan sebagai teknologi yang membantu meningkatkan kinerja proses bisnis menjadi lebih efektif, efisien, dan ekonomis. Teknologi ini dirancang untuk membantu manajemen dalam mengawasi dan mengontrol penggunaan dan pengelolaan sumber daya yang ada di perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang *profit oriented*. Dengan ciri-ciri sebagai alat bantu manajemen dalam mengatur sumber daya perusahaan, bisa disimpulkan bahwa *integrated google sheet* ini adalah *management control system* yang dimiliki oleh perusahaan ini.

Dengan ada momen perusahaan ini yang setuju untuk melakukan *business process reengineering* dalam bentuk pembuatan, penggunaan dan evaluasi dari *management control system* yang berbentuk *integrated google sheet*. Penelitian ini hendak membuat gambaran objektif tentang masa transisi ini dan menganalisisnya untuk mengetahui manfaat yang didapatkan dari penggunaan *management control system* untuk bisnis rental. Dengan situasi latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, oleh karena itu judul penelitian ini adalah rancangan *management control system* untuk bisnis rental mobil K.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan kasus-kasus yang telah dikemukakan di atas, seperti permasalahan pengaturan reservasi konsumen yang sangat beragam kebutuhan & perubahan permintaan yang tak menentu, pengalokasian mobil dan driver yang kurang efektif, tarif kerja sama mitra yang ketentuannya perhitungannya masih dilakukan manual, adanya staff ahli yang mengundurkan diri, dan kegiatan administratif yang *redundant*. Dari masalah yang disebutkan di atas, peneliti mengajukan rancangan MCS sebagai solusinya. Peneliti akan membuat pengajuan beberapa rancangan MCS seperti modul pengaturan reservasi yang bisa dimodifikasi dan diperbaharui datanya sesuai dengan kebutuhan konsumen yang berubah-ubah yang biasanya diakibatkan seperti bencana alam, keterlambatan di bandara, dll. Modul selanjutnya adalah pengaturan mobil & supir yang terintegrasi dengan modul pengaturan reservasi yang dimana hasil integrasi tersebut menghasilkan sebuah papan jadwal digital yang menampilkan status terbaru dari setiap mobil dan supir seperti sedang melakukan jasa, mobilnya sedang diperbaiki, hingga kecelakaan. Modul selanjutnya adalah modul pemasukan & pengeluaran mobil. Dengan

adanya modul ini, bisa menampilkan total pemasukan dan pengeluaran dari setiap jenis mobil hingga mampu memprediksi arus kas yang akan terjadi di masa depan berdasarkan *trend* yang terjadi di masa lampau. Terakhir adalah modul pelaporan serbaguna. Modul ini berguna untuk menghasilkan laporan berdasarkan data yang sudah ada seperti laporan pendapatan setiap mitra hingga pelaporan prospektif sebuah kendaraan untuk calon investor. Berdasarkan pemikiran ini, maka diputuskan rumusan masalah penelitian ini adalah:

“Apakah hasil rancangan Modul MCS bisa memberikan manfaat kepada proses bisnis di rental mobil K?”

Untuk menjawab rumusan masalah diatas, maka akan dilakukan tahapan penelitian:

1. Membuat rancangan MCS.
2. Feedback perusahaan rental mobil K terhadap *prototype* MCS.
3. Perancangan ulang atau revisi *prototype* MCS.
4. Implementasi *prototype* MCS yang sudah disetujui.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini:

“Menghasilkan rancangan MCS yang dapat menjadi solusi untuk masalah yang dihadapi oleh bisnis rental mobil K.”

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, diantaranya:

1. Bagi pemilik bisnis rental:

Penelitian ini memberikan gambaran objektif yang berlandaskan saintifik dan pengaruh-pengaruh ditimbulkan dari kegiatan *business process reengineering* dan *management control system* yang terjadi di bisnis rental. Diharapkan dengan hasil penelitian ini, pemilik bisnis rental mempunyai gambaran akan hal-hal yang akan

timbul jika di masa depan akan melakukan pembaharuan *management control system* di dalam *business process reengineering* yang akan datang, jikalau *management control system* yang saat ini sudah *obsolete*.

2. Bagi peneliti selanjutnya:

Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi hingga kerangka penelitian dalam penelitian kuantitatif deskriptif *management control system* untuk jenis perusahaan yang berbeda maupun penelitian yang lebih mendalam atau melihat dari aspek lain di bisnis rental.