

RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN KONTROL UNTUK RESTAURANT X DI BANDUNG

TESIS



Oleh

Vincencia Lourine

8082001017

Pembimbing Utama :

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil

Ko-Pembimbing:

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

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

BANDUNG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN KONTROL UNTUK RESTAURANT X DI BANDUNG



Oleh :

Vincencia Lourine

8082001017

Persetujuan untuk Sidang Tesis pada Hari/Tanggal :

Jumat, 1 Juli 2022

Pembimbing Utama :

Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil

Ko-Pembimbing :

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

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

2022

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vincencia Lourine

NPM : 8082001017

Program Studi: Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Menyatakan bahwa tesis dengan judul

“RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN KONTROL UNTUK RESTAURANT X DI
BANDUNG”

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 : 6 Juli 2022



Vincencia Lourine

RANCANGAN SISTEM MANAJEMEN KONTROL UNTUK RESTAURANT X DI BANDUNG

Vincencia Lourine (8082001017)

Pembimbing Utama : Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil

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

Magister Administrasi Bisnis

Bandung

Juli 2022

ABSTRAK

Restaurant X dibangun untuk menghasilkan profit dari penjualan produk dan penyewaan tempat serta jasa. Kontrol manajemen sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut agar seluruh aspek dalam perusahaan dapat dikendalikan sebagaimana seharusnya serta dapat menghadapi tantangan yang ada di Restaurant. Dengan adanya kontrol manajemen tersebut, akan meningkatkan pendapatan Restaurant X yang tentunya membutuhkan sistem kontrol yang lebih mendukung agar dapat memonitor, mengolah data, dan menghasilkan informasi sebagai dasar *cost control*, dan pengambilan keputusan. Untuk dapat meyakinkan hal tersebut, maka teridentifikasi dibutuhkannya sistem Manajemen Kontrol yang mendukung *revenue & expenditure cycle*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Ekploratif dan Studi Kasus dengan mendapatkan data melalui wawancara, *Focus Group Discussion*, dan observasi kepada Pemilik, Direktur, Manager dan staff di Restaurant X dan pihak yang mengetahui mengenai hal-hal terkait penelitian ini. Data-data tersebut akan dianalisa dengan menggunakan *MIT 90's Framework* dan *Business Process Model and Notation* (BPMN).

BPMN dalam penelitian ini mencakup proses pengajuan pengeluaran, pembelian bahan baku, pemilihan menu bundling, penerimaan penjualan, identifikasi key customer, dan membandingkan HPP dengan BOM. Dari proses bisnis yang terjadi dalam perusahaan terdapat dua jenis sistem yang masuk ke dalam *revenue & expenditure cycle* yaitu Software Accurate mencakup seluruh aktivitas Akuntansi dan Keuangan, serta *Knowledge Work System (KWS)* yang mencakup seluruh aktivitas non-Akuntansi yang dikombinasikan untuk menghasilkan laporan untuk monitor, kontrol, dan pengambilan keputusan.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Kontrol, *monitoring & controlling*, proses bisnis

DESIGN OF MANAGEMENT CONTROL SYSTEM FOR RESTAURANT X IN BANDUNG

Vincencia Lourine

Main Supervisor : Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil

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

Master of Business Administration

Bandung

July 2022

ABSTRACT

Restaurant X was built to generate profits from the sale of products and the rental of premises and services. Management control is needed to achieve these goals so that all aspects of the company can be controlled as they should and can face the challenges that exist in the restaurant. With this management control, it will increase Restaurant X's income which of course requires a more supportive control system to be able to monitor, process data, and produce information as the basis for cost control and decision making. To be able to ensure this, it's identified the need for a Control Management system that supports the revenue & expenditure cycle.

This research uses an exploratory approach and case studies by obtaining data through interviews, Focus Group Discussions, and observations of the owners, directors, managers, and staff at Restaurant X and those who know about matters related to this research. The data will be analyzed using the MIT 90's Framework and Business Process Model and Notation (BPMN).

BPMN in this study includes the process of submitting expenditures, purchasing raw materials, selecting bundling menus, receiving sales, identifying key customers, and comparing HPP with BOM. From the business processes that occur within the company, there are two types of systems that enter the revenue & expenditure cycle, namely Software Accurate covering all Accounting and Finance activities, and Knowledge Work System (KWS) which includes all non-accounting activities which are combined to produce reports for monitoring, control, and decision making.

Key Word : Management Control System, monitoring & controlling, business process

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat dan kebaikan-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Rancangan Sistem Manajemen Kontrol untuk Restaurant X di Bandung” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar mafister pada Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan tesis ini tidak mungkin dapat dilakukan tanpa doa, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, yaitu kepada :

1. Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil dan Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah menyediakan waktu, pikiran, tenaga, motivasi, dan arahan dalam penelitian tesis ini. Terimakasih atas bimbingan ibu dan bapak yang dengan sabar menghadapi kekurangan penulis.
2. Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com.,MBA.,M.Phil, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan.
3. Pemilik serta seluruh pihak Restaurant X yang mau berbagi ilmu dan meluangkan waktu dalam proses pengumpulan data
4. Asdi Aulia Athuri, SE, M.Buss.Acc., Ak. yang mau berbagi ilmu, meluangkan waktu, dan memberi motivasi kepada penulis.
5. Dr. Nyoman Gde Dewa Rucika, M.M., yang mau berbagi ilmu, meluangkan waktu dalam pembelajaran dan saat menguji, serta memberi motivasi kepada penulis.

6. Segenap dosen Magister Administrasi Bisnis yang sudah memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu di jurusan Magister Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
7. Papi, Mami, Cici, Vinsen, Baileys, dan Mocca yang selalu menemani, memberikan semangat, doa, hiburan, dan kasih sayang kepada penulis.
8. Keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, dukungan, semangat, dan doa agar penulis dapat menyelesaikan tesis dan mendapatkan pendidikan yang terbaik.
9. Rio yang selalu menyemangati, memotivasi, memberi dukungan dan meluangkan waktu kepada penulis sehingga tesis ini dapat selesai dengan tepat waktu.
10. Novi, Uni, dan Vio selaku sahabat dan teman seperjuangan dalam mengerjakan tesis ini yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, memberi dukungan, semangat, motivasi, dan hiburan sehingga tesis ini dapat selesai dengan tepat waktu.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas doa, dukungan, dan hiburannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, bagi para pembaca, dan bagi penulis sendiri.

Bandung, 27 Juni 2022

Vincencia Lourine

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	8
2.1. Definisi Sistem Informasi.....	8
2.1.1. Definisi Sistem Informasi Manajemen.....	9
2.1.2. Definisi Sistem Pengolahan Transaksi.....	9
2.1.3. Definisi Sistem Pengendalian Manajemen.....	10
2.2. Definisi Revenue Cycle.....	11
2.3. Definisi Expenditure Cycle	12
2.4. Definisi Market Segmenting	12
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Metode Penelitian.....	15
3.3 Teknik Pengumpulan Data	16
3.3.1 Wawancara	16
3.3.2 Focus Group Discussion.....	16
3.3.3 Observasi	17
3.4 Sumber Data.....	17
3.4.1 Data Primer.....	18
3.4.2 Data Sekunder.....	18
3.5 Teknik Analisis Data.....	18
3.5.1 Content Analysis.....	18

3.5.2 MIT 90's Framework.....	19
3.5.3 Business Process Model and Notation (BPMN).....	20
3.5.4. Business Challenge Bundle	20
3.5.5 Triangulasi Data	20
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	22
4.1. MIT 90's Framework RESTAURANT X.....	22
4.1.1. External Socio-economic Environment	22
4.1.2. Strategy	26
I. Planning School.....	28
II. Cognitive School.....	29
4.1.3. Individual and Roles	30
4.1.4. Structure.....	31
4.1.5. Teknologi	31
4.1.5.1. External Technology	31
4.1.5.2. Internal Technology	32
4.1.6. Manajemen Proses	33
4.2. Modul Pengajuan Pengeluaran.....	34
4.2.1. BPMN yang sedang terjadi.....	34
4.2.2. BPMN yang Disarankan	35
4.2.3. KWS.....	36
4.3. Modul Pembelian Bahan Baku.....	38
4.3.1. BPMN yang sedang terjadi.....	38
4.3.2. BPMN yang disarankan	39
4.3.3. KWS.....	39
4.4. Modul Pemilihan Menu Bundling.....	42
4.4.1. BPMN yang sedang terjadi.....	42
4.4.2. BPMN yang disarankan.....	43
4.4.3. KWS	44
4.5. Modul Penerimaan Penjualan	46
4.5.1. BPMN yang sedang terjadi.....	46
4.5.2. BPMN yang disarankan	47
4.6. Modul Identifikasi Key Customer.....	49
4.6.1. BPMN yang sedang terjadi.....	49
4.6.2. BPMN yang Disarankan	50
4.7. Modul Harga Pokok Penjualan Banding Bill of Material	53

4.7.1. Aktivitas yang Sedang Terjadi	53
4.7.2. Aktivitas yang disarankan	54
4.7.3. KWS	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	57
5.2.1. Saran Rinci	58
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Business Challenges Bundle	6
Gambar 4. 1. Business Challenge Bundle External Socio-Economic Environment.....	23
Gambar 4. 2. Contoh Laporan Platform Online.....	25
Gambar 4. 3. Pemetaan Proses Pengajuan Pengeluaran	34
Gambar 4. 4. BPMN Proses Pengajuan Pengeluaran yang Disarankan	36
Gambar 4. 5. Proses Pengajuan Pengeluaran yang Disarankan.....	37
Gambar 4. 6. Approval oleh Holding.....	37
Gambar 4. 7. Pemetaan Proses Pembelian Bahan Baku	38
Gambar 4. 8. Pemetaan Proses Pembelian Bahan Baku yang Disarankan	39
Gambar 4. 9. Pendaftaran Supplier oleh Staff Purchasing.....	40
Gambar 4. 10. Monitoring Kinerja Staff Purchasing untuk Pembelian Harga Termurah	40
Gambar 4. 11. Laporan Pembelian untuk Manager Purchasing	41
Gambar 4. 12. Proses Pembuatan Menu Bundling yang Terjadi.....	42
Gambar 4. 13. Proses Pembuatan Menu Bundling yang Disarankan	43
Gambar 4. 14. Contoh Best Selling Item	44
Gambar 4. 15. Pemilihan Menu Bundling	45
Gambar 4. 16. Perhitungan Profit margin.....	45
Gambar 4. 17. Proses Pencatatan Penerimaan Penjualan	47
Gambar 4. 18. Proses Penerimaan Penjualan Event	47
Gambar 4. 19. Database Control Penjualan	48
Gambar 4. 20. Proses Pencatatan Data Konsumen yang Terjadi.....	49
Gambar 4. 21. Proses Pencatatan Data Konsumen yang Disarankan	50
Gambar 4. 22. Database Reservasi	51
Gambar 4. 23. Laporan Customer Relationship Management.....	52
Gambar 4. 24. Laporan Blasting Chat Whatsapp	52
Gambar 4. 25. Perhitungan HPP Banding BOM	54

DAFTAR TABEL

Table 1.Pertemuan Management Control System	17
Table 2.Pencatatan Bahan Baku dan BOM.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam masa pandemi selama hampir 2 tahun ini banyak perubahan yang terjadi, salah satunya adalah mengubah perilaku masyarakat untuk lebih beradaptasi dalam menggunakan teknologi digital (Yusuf, 2021). Terutama adanya peraturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), dimana seluruh karyawan harus bekerja dari rumah, sementara kegiatan operasional harus tetap berjalan sehingga menimbulkan adanya jarak dalam melakukan *monitoring & controlling*. Selain itu, terdapat perubahan pada perilaku konsumen dimana yang biasanya makan di restaurant menjadi tidak bisa karena adanya peraturan yang melarang konsumen untuk makan di restaurant dan hanya diperbolehkan untuk dibawa pulang saja (CNN, 2021).

Hal ini tak terkecuali berdampak pada Restaurant X, sebuah restaurant yang berdiri ditengah-tengah kasus Covid-19 yang meningkat kembali. Restaurant ini terletak di lokasi yang cukup strategis karena berada di kawasan yang dikenal baik, khususnya oleh warga Bandung. Selain itu, tempat, *ambience*, dan makanan yang disediakan juga menarik untuk didatangi dan dicoba, tidak kalah dengan pesaing-pesaingnya yang berada di kawasan yang cukup dekat dengan lokasi Restaurant X. Akan tetapi, karena waktu berdirinya ada dalam waktu yang kurang tepat, membuat restaurant ini tertinggal selangkah dibelakang pesaingnya yang sudah siap untuk melakukan penjualan secara *delivery* maupun *online*.

Dalam restaurant ini terjadi banyak aktivitas pengeluaran dan pendapatan. Dalam keadaan normal, seluruh aktivitas tersebut mendapat kontrol langsung dari para manajer yang berada di tempat, sehingga pengeluaran dapat di authorisasi sesuai persetujuan Direktur dan pendapatan dapat langsung diperiksa oleh Direktur setelah dilaporkan oleh staff keuangan

secara langsung. Kegiatan *monitoring & controlling* yang dilakukan secara langsung membuat Restaurant X mengurangi terjadinya miskomunikasi atas biaya yang keluar dan masuk. Sampai akhirnya kegiatan tersebut terganggu dengan adanya peraturan PPKM yang mengharuskan para pegawai bekerja dari rumah dan tentunya dengan larangan makan di restaurant membuat Restaurant X harus berupaya untuk melakukan penjualan agar tidak merugi.

Tantangan yang terjadi pada Restaurant X adalah proses pengeluaran dan pendapatan harus dilakukan dalam jarak jauh sehingga aktivitas *monitoring* dan *controlling* menjadi sulit karena tidak dapat dilakukan secara langsung. Kesulitannya adalah proses permintaan pengeluaran dan authorisasi pendapatan yang sebelumnya dilakukan secara langsung, berpindah menjadi menggunakan *Whatsapp Group* sebagai medianya, baik untuk diskusi maupun pemberian laporan. Dimana hal tersebut dapat menyebabkan miskomunikasi karena chat dapat dihapus dan sulit ditemukan karena tertumpuk chat lain, laporan permintaan pengeluaran dapat hilang atau dihapus dan perubahannya tidak diketahui karena dibuat secara manual dengan menggunakan Excel yang dimana dapat mengarah pada *fraud*. Hal inilah yang menyebabkan sulitnya melakukan *monitoring & controlling* dengan jarak jauh karena selain bentuk laporan yang kurang professional, pengeluaran per divisi pun tidak langsung diketahui yang dapat menyebabkan divisi tertentu memiliki pengeluaran yang melebihi budget.

Selain masalah monitor dan *control*, restaurant ini masih memiliki tantangan dalam upaya penjualan. Karena restaurant ini berdiri ketika kasus Covid-19 meningkat kembali, menyebabkan penjualan harus dilakukan dengan menggunakan layanan *delivery* ataupun secara *online*. Tetapi, karena Restaurant X masih belum siap untuk melakukan penjualan seperti itu, maka terjadi sebuah ketertinggalan dibanding dengan pesaingnya. Dalam menghadapi hal ini, Restaurant X lambat laun mempersiapkan untuk melakukan penjualan secara *online* yang berarti divisi marketing harus berupaya meningkatkan penjualan dengan mengikuti *campaign* dan membuat promo yang menarik bagi konsumen dimana berarti

terdapat biaya yang harus dikeluarkan untuk menarik konsumen, dan seiring dengan membaiknya keadaan, dimana peraturan mulai dilonggarkan dan konsumen semakin berdatangan untuk makan langsung di restaurant. Direktur Restaurant X pun mulai menambah variant menu baru dan menu bundling yang dirasa akan meningkatkan penjualan. Hal ini juga mulai mempengaruhi popularitas Restaurant X, dimana tidak hanya dipakai sebagai sebuah restaurant saja, tetapi dapat dijadikan sebuah tempat untuk merayakan acara seperti ulang tahun, arisan, *live music*, dan bahkan dapat memberikan jasa untuk pernikahan, yang tentunya harus mengontrol penawaran biaya yang diberikan dengan memperhatikan harridan biaya-biaya yang dikeluarkan. Dengan adanya perkembangan pada popularitas Restaurant X, maka konsumen pun semakin banyak yang berdatangan, dan tidak hanya konsumen biasa, tetapi *key customer* pun ada, yang berarti Restaurant X harus memiliki strategi pendekatan pada konsumennya terutama *key customer*.

Tentu dengan bertambahnya variant menu, kebutuhan dalam pembelian bahan baku pun akan ikut meningkat, sehingga harus diperlihatkan seberapa besar biaya yang perlu dikeluarkan untuk membeli bahan baku, dan disini divisi purchasing memiliki tanggung jawab untuk mencari harga termurah untuk seluruh kebutuhan bahan baku. Dalam hal ini, kinerja dari divisi *purchasing* harus dimonitor dan kontrol untuk memperhatikan harga bahan baku apakah mengalami kenaikan atau penurunan, yang dimana akan berpengaruh dalam perhitungan *Bill of Material* yang merupakan perhitungan resep yang digunakan dalam Restaurant X. Tentu saja tidak hanya harga bahan baku yang harus dimonitor dan kontrol, tetapi pengeluaran seperti barang rusak, barang retur, dan yang terpakai harus dimonitor dan control juga untuk menghindari terjadinya *fraud* dan manipulasi data. Hal ini nantinya akan disesuaikan dengan laporan keuangan yang datanya akan dikombinasikan dengan *Knowledge Work System* (KWS) untuk dilakukan *crosscheck*.

Dengan adanya tantangan yang terjadi, hal ini membuat Restaurant X membutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu dalam monitor dan kontrol akan pengeluaran dan pendapatan untuk memaksimalkan profit yang masuk. Adanya kontrol atas pengeluaran dan pendapatan adalah untuk menilai persentase pencapaian target yang sudah ditetapkan, mengatur *cost control*, memperkirakan biaya yang masuk apakah melebihi pengeluaran, menghitung *profit margin* agar pendapatan tetap tinggi, mengawasi harga bahan baku, dan mengawasi dana yang dimiliki.

Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan sebuah sistem yang membantu proses tersebut agar diketahui oleh pihak manajemen. Sistem ini sangat diperlukan untuk memberikan *early warning* untuk melihat apakah dana yang dimiliki masih mencukupi seluruh kebutuhan pengeluaran, menilai kinerja dari seluruh pihak yang bersangkutan, serta mengukur persentase dari pencapaian target yang sudah ditetapkan. Dari hal ini, muncullah peran *Management Control System* (MCS) yang akan membantu *monitoring* dan *controlling* kegiatan pengeluaran dan pendapatan Restaurant X.

Maka dari itu, dibutuhkan sebuah sistem pengendalian manajemen sebagai dasar dalam *monitoring* dan *controlling* untuk pengeluaran dan pendapatan dari Restaurant X dalam hal pengajuan permintaan pengeluaran yang dapat meminimalisir kecurangan, upaya peningkatan pendapatan melalui penjualan, mengontrol pembelian bahan baku untuk memastikan tidak melebihi budget dan kinerja divisinya, serta *monitoring* upaya marketing dalam peningkatan pendapatan. Maka dari itu peneliti hendak melakukan penelitian dengan judul Rancangan Sistem Manajemen Kontrol untuk Restaurant X di Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

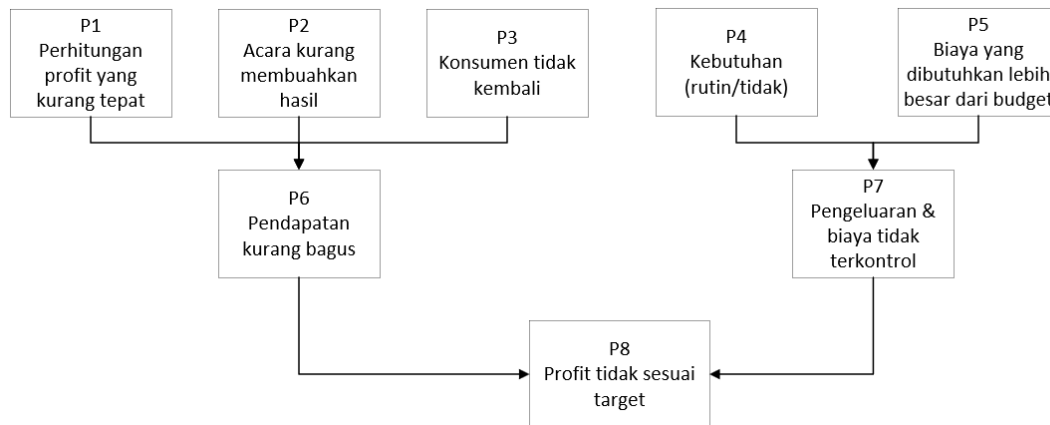
Dalam mengidentifikasi masalah yang diteliti, penulis menggunakan metode *Business Challenges Bundle* (Gunawan, 2010). Metode ini akan digunakan sebagai alat bantu dalam

mengidentifikasi masalah dalam dasar pengambilan keputusan dalam permintaan pengeluaran dan pendapatan serta fungsi *monitoring*.

Perusahaan memiliki masalah yaitu profit yang tidak sesuai dengan target (P8) yang disebabkan oleh pengeluaran dan biaya yang tidak terkontrol (P7) dan pendapatan yang kurang bagus (P6). Pendapatan yang kurang bagus disebabkan oleh beberapa hal yaitu perhitungan profit yang kurang tepat (P1), acara yang diadakan kurang membuahkan hasil (P2) dan konsumen yang tidak kembali (P3).

Sementara itu, pengeluaran & biaya yang tidak terkontrol disebabkan oleh beberapa hal yaitu permintaan pengeluaran untuk kebutuhan rutin atau tidak yang masih belum terpisah tetapi hal ini dapat diatasi dengan adanya aktivitas approval dalam pengajuan pengeluaran (P4), dan biaya yang dibutuhkan lebih besar dari perhitungan dapat dihindari dengan adanya penggunaan KWS Pembelian Bahan Baku (P5).

Dengan identifikasi masalah yang dilakukan, maka penelitian ini akan mencoba untuk berfokus dalam merancang sebuah sistem informasi untuk membantu mengatasi profit yang tidak sesuai dengan target (P8) yang dibantu aktivitas *monitoring & controlling* dengan sistem manajemen kontrol. Keuntungan yang didapatkan Restaurant X dengan menerapkan sistem *Monitoring & Controlling* adalah teramatinya proses permintaan pengeluaran dan juga pendapatan yang masuk untuk perusahaan. Hal ini juga memudahkan setiap manajer dan direktur untuk melakukan authorisasi dan approval dari aktivitas tersebut, dan memudahkan untuk pengambilan keputusan terutama dalam melakukan *cost control*.



Gambar 1.1 *Business Challenges Bundle*

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sistem pengendalian manajemen seperti apa yang cocok dan dapat digunakan oleh Restaurant X untuk dapat membantu proses *monitoring & controlling*?

1.4. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah dilakukan untuk menghindari terjadinya penyimpangan ataupun pelebaran masalah dengan tujuan agar penelitian menjadi lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Berikut beberapa batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

- Luas lingkup hanya meliputi *Management Control System*.
- Informasi yang disajikan terkait pengeluaran dan pendapatan pada Restaurant X.
- Divisi yang dibahas tidak mencakup seluruh divisi yang ada dalam Restaurant X.
- *Management Control* pada pengeluaran hanya sebatas mengontrol media yang digunakan dan digunakan sebagai *early warning* untuk *budgeting*.
- *Management Control* pada pendapatan hanya sebatas cara *monitoring* dan *controlling* penghitungan margin terhadap harga penjualan

- Pembahasan terkait konsumen hanya sebatas *monitoring* dan *controlling* upaya divisi marketing dalam pendekatannya.
- Laporan keuangan berperan sebagai database untuk pengolahan menggunakan *Knowledge Work System* hanya untuk melakukan *crosscheck* pada kejadian nyata.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi beberapa hal yaitu :

1. Mengetahui proses bisnis yang terjadi dalam Restaurant X pada saat ini.
2. Memberikan usulan rancangan sistem kontrol untuk meningkatkan fungsi *monitoring & controlling* pada pengeluaran dan pendapatan.
3. Menjelaskan sistem yang dapat membantu memetakan setiap proses yang terjadi dalam *revenue & expenditure cycle*.