



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan Sistem Kontrol Untuk Annaya Spa

Skripsi

Oleh

Kevin Rendian Wijaya

2013320126

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Rancangan Sistem Kontrol Untuk Annaya Spa

Skripsi

Oleh

Kevin Rendian Wijaya

2013320126

Pembimbing

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

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi


Nama : Kevin Rendian Wijaya
Nomor Pokok : 2013320126
Judul : Rancangan Sistem Kontrol untuk Annaya Spa

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 4 Agustus 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.

: 

Sekretaris

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


: 

Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB, M.Si

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi


Nama : Kevin Rendian Wijaya
Nomor Pokok : 2013320126
Judul : Rancangan Sistem Kontrol untuk Annaya Spa

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 4 Agustus 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.

: 

Sekretaris

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


: 

Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB, M.Si

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

ABSTRAK

Nama : Kevin Rendian Wijaya

NPM : 2013 320 126

Judul : Rancangan Sistem Kontrol untuk Annaya Spa.

Annaya Spa merupakan perusahaan yang bergerak di industri jasa yang sudah berdiri sejak February 2016. Jasa yang dijual adalah jasa pemijatan, perawatan dan relaksasi tubuh. Target pasarnya adalah pria dan wanita kalangan menengah atas yang tinggal di daerah selatan Kota Bandung. Pemilik tidak dapat mengontrol aktivitas bisnisnya sehingga berbagai permasalahan banyak terjadi. Sehingga membuat perusahaan sulit untuk mencapai target penjualan. Dari target penjualan 100juta/bulan, perusahaan hanya mampu mencapai 70-80%/bulan. Permasalahan ini berdampak pada kehilangan potensi kira-kira 20-30juta setiap bulan. Sehingga perusahaan membutuhkan sistem kontrol untuk mengawasi aktivitas bisnisnya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis yang berdasarkan studi pustaka dan wawancara tidak terstruktur terhadap narasumber manager dan pemilik Annaya Spa. Kemudian peneliti menggunakan framework Business Challenge Bundle untuk mengidentifikasi prioritas masalah yang terjadi. Setelah itu peneliti menggunakan MIT 90's framework untuk melakukan perubahan-perubahan cara kerja baru untuk memberikan solusi yang tepat. Penerapan cara kerja baru dengan rancangan modul akan digambarkan melalui framework Business Process Model Notation (BPMN).

Dari hasil temuan MIT 90's framework bahwa Annaya spa membutuhkan 5 modul yaitu: analisa pelanggan berdasarkan sales untuk mengetahui customer preference, perhitungan treatment perbulan untuk mengetahui penjualan terbaik setiap treatment, inventory control untuk mengetahui informasi stock, pengelompokan produk setiap treatment untuk mengetahui bahan pemakaian, dan analisa kinerja therapies berdasarkan sales untuk mengetahui kinerja setiap therapies. Tanggapan pemilik atas rancangan yang diusulkan adalah setuju dengan rancangan sistem kontrol ini yang diharapkan membantu perusahaan untuk mengawasi aktivitas operasional.

Kata kunci: *management control system, jasa, penjualan*

ABSTRACT

Nama : Kevin Rendian Wijaya

NPM : 2013 320 126

Judul : Design of Control System for Annaya Spa.

Annaya Spa is a company engaged in the service industry that has stood since February 2016. Services sold is a massage, care and relaxation of the body. The target market is male and female upper middle class who live in the southern area of Bandung. Owners can not control their business activities so that many problems occur. This making the company difficult to achieve sales targets. Of the sales target of 100 million / month, the company is only able to reach 70-80% monthly. This problem affects the potential loss of approximately 20-30 million each month. So that the company needs a control system to oversee its business activities.

This research uses descriptive research type of analysis based on literature study and unstructured interview to resource manager and owner of Annaya Spa. Then the researchers used the framework Business Challenge Bundle to identify the priority of the problem that occurred. After that researchers used the MIT 90's framework to make changes in new ways to provide the right solutions. Implementation of new workings with module design will be illustrated through Business Process Model Notation (BPMN) framework.

From the findings of MIT 90's framework that Annaya spa requires 5 modules, namely: customer-based sales analysis to know customer preference, monthly treatment calculation to know the sales information of each treatment, inventory control to know stock information, product grouping each treatment to know the materials, and Performance analysis of therapies based on sales to determine the performance of each therapies. The owner's response to the proposed design is to agree with the design of this control system that is expected to help the company to oversee its operational activities.

Keywords: management control system, services, sales

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Rancangan Sistem Kontrol Perusahaan untuk Annaya Spa”. Penulisan skripsi ini dipertuntukan untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh Ujian Akhir Strata – 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam pembuatan skripsi ini, saya banyak mendapatkan bantuan, dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya selaku penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah turut membantu dalam penyelesaian dan pembuatan skripsi ini di antaranya:

1. Kepada kedua orang saya sekaligus pemilik Annaya Spa, saya mengucapkan banyak terima kasih karena selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan yang luar biasa baik moral maupun materi serta segala fasilitas yang sangat membantu dalam menyelesaikan Strata –1.
2. Kepada Bapak Pius Sugeng selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Kepada Ibu Orpha Jane selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu untuk memberikan persetujuan dan tandatangannya
4. Kepada Bapak Agus Gunawan selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran dan perhatiannya dalam membimbing serta memberikan petunjuk-petunjuk, nasehat-nasehat yang sangat berharga dalam menyusun skripsi ini.
5. Kepada Bapak Yoke Pribadi selaku pihak yang terlibat untuk mendukung keberlangsungan penyelesaian studi dan dalam

penyusunan tugas akhir ini.

6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Kepada teman-teman seperjuangan Dennys, Renata, Wilson dan seluruh teman seperjuangan khususnya teman-teman seangkatan (2013), yang telah berjuang bersama dalam saling membantu untuk mendapat Ilmu Administarsi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas KatolikParahyangan.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran akan diterima dengan senang hati, guna menjadi bahan masukan dan pertimbangan dimasa mendatang. Akhir kata saya selaku penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yangmembaca.

Bandung, 31Juli 2017

Penulis,
Kevin Rendian Wijaya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR BAGAN.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang Masalah	12
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Pertanyaan Penelitian	19
1.5 Tujuan Penelitian.....	20
1.6 Manfaat Penelitian.....	20
1.6.1 Manfaat bagi Perusahaan	21
1.6.2 Manfaat bagi Penulis.....	21
1.6.3 Manfaat bagi Penelitian Selanjutnya.....	21
BAB 2 KERANGKA TEORI	22
2.1 Proses Bisnis Jasa	22
2.1 Sistem	24
2.2 Transaction Processing System (TPS).....	25
2.3 Management Information System (MIS).....	26
2.4 Management control system (MCS).....	28
2.5 Penelitian Terdahulu.....	30
2.6 Internal Control System.....	33
2.7 Customer Behavior Theory	38
2.8 Teori Kinerja	52
1. Pengertian Kinerja	52
2. Pengukuran Kinerja	53
3. Penilaian kinerja	54
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	58
2.9 Seasonal Theory	62
2.10 Manajemen Persediaan.....	64

2.11	Pengertian Arus Kas (Cashflows)	74
2.12	Ten schools of thought on strategic management	76
2.13	Business Challenges Bundle.....	78
2.14	MIT 90's Framework	79
2.15	Business Process Model and Notation (BPMN)	81
2.16	Forecasting Theory	85
2.17	Five Force Model Porter.....	91
BAB 3	METODE PENELITIAN	97
3.1	Jenis Penelitian	97
3.2	Metode Penelitian.....	98
3.3	NaraSumber	98
3.4	Teknik Pengumpulan Data	99
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	102
BAB 4	OBJEK PENELITIAN	106
4.1	Sejarah Perusahaan.....	106
BAB 5	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	115
5.1	BCB(Business Challenge Bundles).....	115
5.2	MIT 90's (External social-economic environment)	121
5.2.1	External social-economic environment.....	122
5.2.2	Strategi	131
5.2.3	Individual and Roles	135
5.2.4	Structure	138
5.2.5	Management Proses	139
5.2.6	External Technology	141
5.2.7	Technology.....	143
5.3	Prosedur di luar perusahaan.....	145
5.4	BPMN.....	147
5.4.1	General Flow	148
5.4.2	Customer Analysis	151
5.4.3	Procedure Sales Order.....	153
5.4.4	Procedure Inventory Control.....	158
5.4.5	Procedure Stock Opname.....	160
5.4.6	Procedure PO	162
5.4.7	Prosedure Mengeluarkan Produk dari Gudang Utama.....	164

5.4.8	Procedure Penerimaan Produk Pesanan	167
5.4.9	Perencanaan Inventory	169
5.4.10	Menentukan Standar Pemakaian Produk Spa	171
5.4.11	Procedure Penentuan Target Penjualan.....	173
5.4.12	Prediksi Load Therapies.....	176
5.4.13	Procedure Penentuan Forecasting	178
5.5	Tanggapan Pemilik terhadap Rancangan Sistem	180
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	182
6.1	Kesimpulan.....	182
6.2	Saran.....	183
	Daftar Pustaka	185

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Bagan MIT 90's Framework	79
Bagan 2. 2 BPMN Sequence Diagram.....	82
Bagan 2. 3 BPMN Collaboration Diagram	82
Bagan 2. 4 Porter's 5 Force Model	92
Bagan 5. 1 Business Challenge Bundle.....	120
Bagan 5. 2 Struktur Perusahaan	138
Bagan 5. 3 BPMN General Flow	148
Bagan 5. 4 BPMN Customer Analysis Annaya Spa	151
Bagan 5. 5 BPMN Sales Order Annaya Spa	153
Bagan 5. 6 BPMN Inventory Control Annaya Spa	158
Bagan 5. 7 BPMN Stock Opname Annaya Spa	160
Bagan 5. 8 BPMN Preorder Produk Annaya Spa	162
Bagan 5. 9 BPMN pengeluaran Produk dari Warehouse Annaya Spa	164
Bagan 5. 10 BPMN Penerimaan Produk Pesanan Annaya Spa	167
Bagan 5. 11 BPMN Inventory Control Annaya Spa	169
Bagan 5. 12 BPMN Standar Permintaan Produk Annaya Spa.....	171
Bagan 5. 13 BPMN Penentuan Target Penjualan Annaya Spa	173
Bagan 5. 14 BPMN Load Terapis Annaya Spa.....	176
Bagan 5. 15 BPMN Forecasting Annaya Spa	178

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2. 2 Tabel Customer Behavior	51
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	104
Tabel 5. 1 Management Proses	139
Tabel 5. 2 Tanggapan Modul Kepada Pemilik.....	181

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tampak Luar	108
Gambar 4. 2 Front Office	109
Gambar 4. 3 Ruangan Spa.....	110
Gambar 4. 4 Treatment Body Spa.....	111
Gambar 4. 5 Treatment Mandi Rempah.....	112
Gambar 4. 6 Warehouse	113
Gambar 4. 7 Office.....	114
Gambar 5. 1 Data Kunjungan Wisatawan.....	123
Gambar 5. 2Tampilan F-POS Spa and Reflexology	143
Gambar 5. 3 Tampilan Kategori customer terhadap treatment	152
Gambar 5. 4 Tampilan Reservasi	154
Gambar 5. 5 Data Customer.....	155
Gambar 5. 6 Surat Perintah Kerja	155
Gambar 5. 7 Tampilan Permintaan Produk.....	156
Gambar 5. 8 Tampilan PO Produk.....	163
Gambar 5. 9 Tampilan Permintaan Produk.....	165
Gambar 5. 10 Tampilan Input Barang.....	166
Gambar 5. 11Tampilan Perhitungan treatment bulanan	170
Gambar 5. 12 Tampilan Load terapis Bulanan	177

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	188
---------------------------------	-----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor jasa di Indonesia sedang mengalami pertumbuhan yang pesat. Fenomena ini ditandai dengan kontribusi dari sektor jasa terhadap perekonomian Indonesia yang kini semakin mendominasi. Dinamika pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa perbankan, pariwisata, kuliner, asuransi, transportasi dan perusahaan jasa profesional.

Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangibel yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perkembangan industri jasa juga mempengaruhi persaingan yang semakin ketat dan menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Persaingan ini juga membuka kesempatan kepada pelanggan untuk mempunyai pilihan terhadap penyedia jasa, dan tentunya penyedia jasa yang memberikan manfaat yang terbaik. Tentunya

perusahaan yang berhasil dan memiliki kinerja optimal mempunyai strategi jitu untuk mengatasi persaingan usaha.

Pertumbuhan dan perkembangan sektor jasa di Indonesia sedang dirasakan oleh masyarakat, salah satunya terlihat maraknya para pelaku usaha mendirikan jasa pemijatan, relaksasi dan perawatan tubuh yang menawarkan gaya hidup sehat melalui pemijatan dan layanan spa keluarga yang professional. Jasa pemijatan,relaksasi dan perawatan tubuh lebih familiar disebut spa. Spa pada umumnya memberikan nilai jasa berupa jasa pemijatan dan perawatan tubuh untuk membuat konsumen merasa rileks dan tubuh membuat segar kembali. Spa telah menjadi tren bukan hanya di kalangan selebriti tetapi juga para eksekutif, pelaku bisnis dan orang-orang yang ingin merasakan perawatan yang santai dan rileks. Memulai bisnis spa di Indonesia sangat cocok karena lingkungan yang kaya akan budaya dan tradisi.Karena budaya dan tradisi yang beraneka ragam dapat memberikan teknik pemijatan dan ramuan perawatan tubuh yang banyak macamnya.Selain itu Indonesia termasuk negara exportir jamu-jamuan,minyak astiri dan rempah-rempah. Produk tersebut adalah termasuk produk herbal untuk perawatan tubuh dan obat-obatan. Dengan keuntungan Indonesia sebagai produsen produk herbal dan perawatan tubuh, maka untuk mendapatkan produk tersebut mudah dan cenderung murah.

Perkembangan bisnis kebugaran spa yang semakin menjamur diberbagai kota Indonesia, namun penggunaan merek dagang spa oleh

salon, panti pijat, fitness center atau gym club, bahkan beberapa panti pijat yang tidak memenuhi standar dengan melakukan jual jasa dalam aspek seksual. Faktanya pada era globalisasi ini, perpindahan penduduk antar negara dan benua untuk berbagai kepentingan seperti bisnis, kepariwisataan, industri multinasional dan lain-lain, sehingga penggunaan label-label atau merek spa menjadi sebuah tren. Akibatnya adalah penggunaan label atau merek spa di banyak bidang tersebut dapat menimbulkan persepsi atau kerancuan di masyarakat. Maka dari itu spa Indonesia harus memiliki ciri khas spa tersendiri yang bersertifikasi nasional.

Industri jasa spa ini merupakan suatu usaha dalam bidang pariwisata yang menyediakan jasa pemijatan relaksasi dan perawatan tubuh yang dikelola oleh perusahaan Annaya spa. Perusahaan ini startup sejak bulan Februari 2016, Annaya spa berlokasi di Jalan Rangka Kencana no.76 (Perumahan Istana Mekar Wangi), Kecamatan Bojongloa Kidul, Kelurahan Cibaduyut Wetan, Kota Bandung. Annaya spa menjual jasa pemijatan, perawatan dan relaksasi untuk memanjakan tubuh dengan konsep Bali spa. Pada mulanya Annaya spa melihat pertumbuhan dan berkembang pada sektor spa di Indonesia yang menunjukkan hasil yang semakin positif menurut data BPS. Peluang ini direspon optimis dengan mendirikan di Kota Bandung. Perkembangan spa di Kota Bandung sebenarnya masih kalah dari kota besar lainnya di Indonesia seperti Bali, Jakarta dan Yogyakarta. Tetapi hal ini menjadi salah satu faktor peluang,

karena Kota Bandung baru mengalami perkembangan dalam bidang pariwisata, kuliner, dan perkembangan kota. Hal ini yang membuat kunjungan wisatawan lokal dan mancanegara mengalami peningkatan yang pesat lima tahun terakhir menurut data BPS Kota Bandung.

Kunjungan wisatawan yang besar mampu mendongkrak perekonomian daerah. Untuk menjaga citranya Annaya spa melakukan recruitment SDM yang kompeten dan professional. Maka dari itu setiap terapis dilakukan sertifikasi yang berstandar nasional pada lembaga pendidikan dan pelatihan khusus spa. Dengan sertifikasi, tenaga kerja diberikan pengetahuan, keterampilan dan sikap untuk mendukung kebutuhan dunia usaha dan industri spa. Annaya spa selalu memperhatikan kualitas jasa untuk siap bersaing dengan kompetitor yang serupa di Kota Bandung.

Annaya spa memiliki permasalahan external yang pertama adalah masuknya pesaing dengan merek yang sudah populer. Brand Pesaing yang sudah populer akan lebih mudah menarik pelanggan karena brand image yang sudah terkenal akan memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Pastinya pesaing sudah memiliki pengalaman dan system internal perusahaan yang matang. Karena itu human error atau system error akan mereka minimalisirkan untuk tidak mengganggu proses bisnis yang berjalan. Permasalah yang kedua ketika produk substitusi menjadi alternatif bagi masyarakat tertentu. Produk substitusi disini bisa menjadi tukang pijat panggilan dan loyalitas pelanggan kepada suatu merek. Keunggulan

mereka dikarenakan para pemijat panggilan memiliki layanan yang memudahkan pelanggannya mengatur waktu dan tidak perlu keluar rumah. Dengan bahan-bahan yang telah disediakan pemilik rumah menjadikan harga pemijatan panggilan lebih murah. Permasalahan yang ketiga adalah kekuatan tawar menawar yang cukup tinggi dimiliki pembeli dalam industri ini. Pembeli dapat menentukan fasilitas dan jasa yang diinginkan dimana pun berada. Kenyamanan produk-produk spa juga dapat menjadi penentu pembeli memakai produk sesuai dengan selernya.

Faktor kesibukan masyarakat juga membuat kedatangan tamu tidak merata di Annaya spa. Antara jam 16.00-20.00 menjadi prime time di Annaya Spa, lonjakan permintaan pada waktu prime time membuat layanan mengalami over kapasitas. Fenomena ini sering terjadi karena membuat terapis mengalami kewalahan dan membuat pelanggan menunggu.

Permasalah internal yang sedang dihadapi Annaya spa adalah sistem kontrol perusahaan. Sistem kontrol ini terdiri dari inventory, warehouse, kinerja SDM, dan penjualan. Perusahaan ini berdiri tanpa merancang sistem control sehingga masalah-masalah mulai bermunculan. Masalah itu antara lain harus melakukan pembedahan dari kinerja pegawai yang tidak terawasi, kebenaran data penjualan, dan gudang yang tidak terawasi. Dari awal berdiri perusahaan ini hanya membuat aturan dan kontrak kerja saja. Maka dari itu membuat seluruh karyawan bekerja tanpa tanggung jawab dan cara kerja yang sama. Akibatnya karyawan tidak mengikuti aturan-

aturan perusahaan yang berlaku. Kemudian pemilik pernah mencurigai adanya manipulasi penjualan. Prasangka ini terjadi dikarenakan perusahaan tidak dapat melakukan kontrol terhadap penjualan yang sebenarnya. Kecurigaan ini tidak dapat dibuktikan karena perusahaan tidak memiliki bukti adanya indikasi kecurangan yang dilakukan pegawai. Kemudian perusahaan tidak memiliki inventory control dan inventory planning. Banyaknya celah-celah kecurangan ini membuat Annaya spa membutuhkan sistem kontrol untuk mencapai mengontrol aktivitas operasionalnya.

Berbagai permasalahan dari external dan internal Annaya spa dapat membuat kualitas perusahaan menurun. Kejadian ini tentu tidak diinginkan perusahaan manapun, namun pada permasalahan internal menjadi prioritas utama Annaya spa. Karena permasalahan internal sulit dikendalikan daripada external. Permasalahan internal harus dilakukan penyelesaian supaya perusahaan dapat fokus pada development. Permasalahan internal yang menjadi prioritas adalah kontrol aktivitas operasional. Karena pada aktivitas operasional dapat diketahui arus kas keluar dan masuk, sehingga kegiatan penjualan dan pembelian dapat dikontrol oleh perusahaan. Keadaan tersebut membuat perusahaan harus melakukan perbaikan pada system internal. Maka dari itu Annaya spa membutuhkan sistem kontrol yang dapat mengatasi permasalahan pada aktivitas operasional.

Rancangan manajemen control system dapat menjadi jawaban untuk Annaya Spa sebagai solusi mencapai kinerja perusahaan yang optimal. Rancangan system kontrol ini dapat mengatasi permasalahan internal, seperti kontrol inventory dan menentukan load setiap therapies. Sehingga informasi tersebut dapat mengontrol aktivitas internal bisnis. Judul penelitian ini adalah “*Rancangan Sistem Kontrol untuk Annaya Spa*”

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk mengidentifikasi masalah di Annaya Spa, yang mengakibatkan kualitas perusahaan menurun. Penurunan kualitas menyebabkan beberapa factor antara lain pembelian yang fluktuasi, stock gudang hilang, persediaan yang habis, manipulasi penjualan dan SOP yang tidak jelas. Pembelian yang fluktuasi disebabkan oleh stock gudang yang tidak terkontrol, sehingga tidak adanya perencanaan pembelian yang baik. Stock gudang yang hilang bisa disebabkan pencatatan in-out yang tidak teratur atau pencurian stock oleh karyawan. Pencurian ini dilakukan therapies untuk dapat menggunakan bahan untuk treatment yang lain, tidak sesuai dengan pesanan treatment yang sebenarnya. Atau digunakan untuk spa panggilan yang tidak ada layanan di Annaya spa. Kemudian persediaan yang habis disebabkan kurangnya kontrol persediaan. Hal ini tentu membuat perusahaan mengalami *opportunity loss*. *Opportunity loss* adalah keadaan perusahaan tidak dapat melakukan penjualan karena tidak ada barang. Manipulasi penjualan disebabkan oleh karyawan yang tidak jujur untuk

mendapatkan keuntungan sendiri. Masalah ini bisa terjadi karena belum ada standar pengelompokan produk setiap treatment dan lemahnya SOP yang dijalankan. SOP yang lemah atau tidak jelas dapat mengakibatkan karyawan bekerja dengan caranya masing-masing. Hal ini akan mengakibatkan perusahaan sulit untuk mengatur karyawannya.

1.3 Rumusan Masalah

Dari masalah-masalah yang terjadi di Annaya Spa seperti kontrol stock, kontrol inventory dan berbagai aktivitas operasional yang mengakibatkan penjualan turun. Oleh karena itu rumusan masalahnya adalah bagaimana rancangan sistem kontrol untuk Annaya Spa.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang telah dideskripsikan dikemukakan dan dimunculkan dalam identifikasi diatas, berikut ini akan dibatasi dan dirumuskan permasalahan yang akan diselidiki diuji dianalisis dan dijawab dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

Bagaimana cara kontrol aktivitas bisnis di Annaya spa?

Bagaimana pendapat pemilik Annaya Spa atas pengajuan rancangan sistem control di Annaya spa?

1.5 Tujuan Penelitian

Ditinjau dari permasalahan yang telah dibatasi dan dirumuskan dalam rumusan masalah diatas, berikut ini akan dijabarkan dan dieksplanasikan garis-garis besar hasil pokok yang ingin diperoleh dan dicapai setelah setiap permasalahan dibahas dan dijawab yang dapat dikategorikan sebagai uraian atau capaian penelitian, yaitu sebagai berikut:

Mengontrol proses bisnis dengan rancangan management control sistem, SOP baru sebagai pendukung system. Mengusulkan sistem kontrol perusahaan kepada pemilik Annaya Spa.

1.6 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian yang diharapkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1.6.1 Manfaat bagi Perusahaan

Melalui hasil penelitian ini, Perusahaan mendapatkan informasi melalui rancangan sistem kontrol perusahaan yang dapat membantu pemilik untuk mengontrol arus kas keluar dan masuk dengan akurat sehingga kecurangan yang dilakukan pegawai dapat diidentifikasi.

1.6.2 Manfaat bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengalaman untuk mampu merancang sistem kontrol bisnis untuk mengatasi berbagai permasalahan perusahaan.

1.6.3 Manfaat bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti lain untuk mengkaji penelitian dan memberikan informasi tambahan didalam bidang Sistem Informasi.