

BAB I

PENDAHULUAN

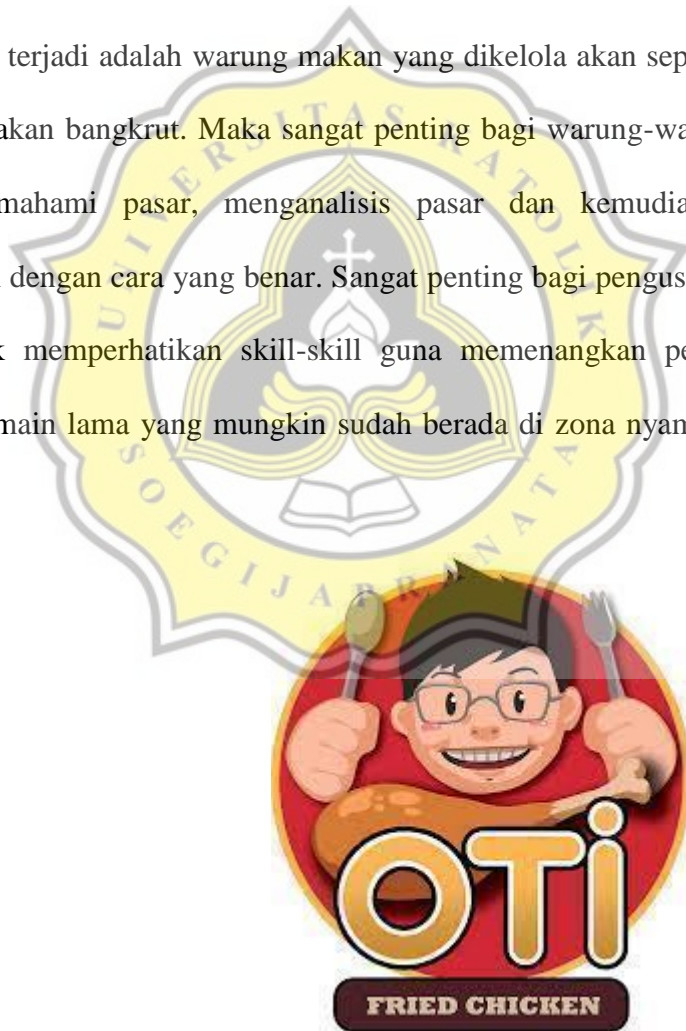
1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis kuliner dewasa ini semakin bergairah di Semarang. Saat ini mulai muncul rumah makan atau restoran yang menawarkan tema dan konsep yang bervariasi. Mereka semua bersaing untuk menarik konsumen agar menjatuhkan pilihan kuliner ke rumah makan mereka. Mulai dari warung makan yang menawarkan menu makanan yang beragam dan unik sampai menawarkan konsep desain interior warung makan tersebut. Harga yang ditawarkan setiap warung makan atau restoran pun juga bervariasi mulai dari model kaki lima dengan harga yang terjangkau sampai model eksklusif atau *fine dining* dengan harga yang dapat mencapai ratusan ribu untuk satu menu nya.

Bisnis kuliner ini banyak diminati oleh pengusaha di Semarang karena makanan merupakan kebutuhan pokok setiap manusia dan semakin lama jumlah manusia di dunia juga semakin bertambah banyak. Hal ini mengisyaratkan bahwa cakupan pasar bagi bisnis kuliner dewasa ini semakin besar dari aspek kuantitas pasar. Hal tersebut dapat tercermin dari jumlah perumahan, apartemen dan hotel yang semakin banyak di Semarang serta banyaknya Universitas yang mengindikasikan ramainya populasi manusia di Semarang saat ini. Hal inilah yang dapat dilihat sebagai peluang oleh pebisnis atau pengusaha kuliner di Semarang untuk mengambil keuntungan dari jumlah pasar yang besar tersebut. Selain itu bisnis kuliner juga tidak membutuhkan modal yang cukup besar untuk memulainya

serta *payback period* dari bisnis kuliner relatif lebih singkat jika dibandingkan dengan bisnis di sektor lain.

Namun dibalik peluang bisnis yang cukup menjanjikan ini, bisnis kuliner juga dinilai rawan akan risiko-risiko yang dapat membahayakan prinsip *going concern* perusahaan. Pertumbuhan bisnis kuliner yang pesat dewasa ini menuntut perusahaan harus benar-benar serius mengurus kegiatan operasional maupun non operasionalnya. Jika tidak mampu bersaing dengan para kompetitor, risiko terburuk yang dapat terjadi adalah warung makan yang dikelola akan sepi pengunjung dan kemudian akan bangkrut. Maka sangat penting bagi warung-warung makan baru untuk memahami pasar, menganalisis pasar dan kemudian mengeksekusi permintaan dengan cara yang benar. Sangat penting bagi pengusaha bisnis kuliner baru untuk memperhatikan skill-skill guna memenangkan persaingan dengan pemain pemain lama yang mungkin sudah berada di zona nyaman bisnis kuliner Semarang.



Gambar 1.1 Logo Oti Fried Chicken

CV. Oti Desmon adalah perusahaan yang bergerak di bisnis kuliner yang terletak di kota Semarang, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 27 April 2015, yang lebih dikenal dengan nama Oti Fried Chicken. CV. Oti Desmon didirikan oleh seseorang yang bernama Arditio Hernanda, hal ini bermula saat setelah lulus dari Universitas Gadjah Mada ia melanjutkan usaha sang ayah yang tak jauh beda dari Oti Fried Chicken. Usaha sang ayah juga bergerak di bisnis kuliner, yang dikenal dengan nama Sim-6 Garden & Resto yang bertempat di Tembalang, Semarang. Awal berdirinya restoran fast food ini karena pertimbangan lokasi dan bisnis fast food lebih bisa menekan biaya operasional.

Hingga saat ini Oti Fried Chicken telah memiliki 7 cabang di kota Semarang, yaitu Bulusan, Malangsari, Ungaran, Fatmawati, Majapahit, Ngaliyan dan yang terbaru berada di Puri Anjasmoro. Warung makan ini memiliki beragam menu, diantaranya untuk lauk utama ada ayam goreng crispy, ayam katsu dan ikan dori, untuk macam *snack dan dessert* ada kentang goreng dan macam macam *Ice Cream*, untuk minuman memiliki 23 macam dan yang membuat Oti Fried Chicken berbeda dari pada pesaing pesaingnya yang lain adalah Oti Fried Chicken menghadirkan menu saus spesial dengan jumlah 8 macam saus.

Awalnya, memulai bisnis ini memang tidak mudah karena orang-orang belum terbiasa melihat dan merasakan ayam goreng dengan berbagai pilihan macam saus, tetapi hal inilah yang menjadi pembeda dari bisnis ayam goreng yang lainnya, dengan promosi yang ia lakukan perlahan Oti Fried Chicken berkembang dengan baik, promosi yang dilakukan melalui mahasiswa dengan cara membuka

lowongan pekerjaan part time dan memberikan potongan harga untuk acara-acara yang dilakukan kampus-kampus terdekat dengan mengajukan proposal.

Oti Fried Chicken juga menghadirkan paket hemat yang berisi makan dan minum dengan harga yang lebih murah dibandingkan dengan memesan *A'la Carte*. Harga menunya pun sangat terjangkau yang bisa setengah harga jika dibandingkan dengan restoran ayam cepat saji yang sudah terkenal. Beberapa kelebihan inilah yang membuat Oti Fried Chicken saat ini menjadi pilihan kuliner bagi masyarakat Semarang khususnya ayam goreng.

Dengan banyaknya pengusaha kuliner ayam goreng yang membuka warung makan di Semarang tentunya dibutuhkan usaha keras untuk dapat merebut hati konsumen dan memenangkan persaingan bisnis. Semua karyawan Oti Fried Chicken dari manajemen sampai karyawan harus bekerja sama untuk selalu memberikan pelayanan serta mutu yang baik dan meminimalisir terjadinya kerugian karena kesalahan karyawan atau kegagalan proses operasional perusahaan. Karena kinerja pelayanan dan operasional yang baik akan memberikan sinyal positif yang nantinya akan berdampak kepada penjualan yang terus meningkat dan keberlangsungan usaha.

Berdasarkan hasil survey awal ditemukan di Oti Fried Chicken bahwa belum adanya bagian pengendalian internal yang sudah melakukan evaluasi dengan cara identifikasi terhadap risiko kegiatan operasional berdasarkan frekuensi dan dampaknya, sehingga sampai saat survey awal dilakukan pun masih banyak ditemukan masalah-masalah dalam kegiatan operasional yang dapat mengganggu jalannya keberlangsungan usaha di kemudian hari. Salah satu dampak dari tidak

adanya pengendalian internal adalah tidak adanya peraturan tertulis di dalam Oti Fried Chicken, sehingga tidak ada peraturan yang mengikat karyawan jika karyawan melakukan pelanggaran dan dengan tidak adanya peraturan tertulis tersebut menjadikan karyawan Oti Fried Chicken tidak taat pada masalah jam kerja, mulai dari persiapan ketika jam buka operasional masih banyak karyawan yang datang terlambat. Dampak yang paling serius dari tidak adanya pengendalian internal adalah kecurangan yang dilakukan oleh karyawan. Kecurangan yang dilakukan karyawan (employee fraud) adalah tindakan yang dilakukan dengan sengaja untuk menipu perusahaan demi keuntungan pribadi. Penipuan ini bias meliputi pencurian kecil-kecilan, hingga penggelapan uang miliaran rupiah melalui skema penipuan yang rumit. Masalah masalah yang masih terjadi di Oti Fried Chicken adalah sebagai berikut:

1. Adanya kompetitor di lahan bisnis yang sama
2. Terjadi kejadian luar biasa (penyakit/bencana alam yang mempengaruhi buruknya kondisi bahan baku.
3. Partner yang tidak jujur.
4. Partner yang gagal mengirim bahan baku
5. Keluhan dari konsumen
6. Konsumen yang kurang bayar
7. Pencurian barang konsumen
8. Dengan tidak adanya peraturan tertulis, karyawan melanggar peraturan lisan.
9. Pencurian bahan baku atau stok sisa oleh karyawan

10. Padam listrik yang mengganggu operasional
11. Atap bocor yang mengganggu kenyamanan konsumen
12. Kasir yang teledor menghitung tagihan konsumen
13. Kerjasama antara supplier dengan karyawan penerima bahan
14. Pembagian tugas tiap karyawan belum jelas
15. Karyawan yang tidak berkompeten dalam menjalankan jobdesk
16. Makanan yang dimasak tidak sesuai dengan ketentuan
17. Pelanggaran asusila karyawan
18. Pelanggaran keterlambatan karyawan dalam hal masuk kerja
19. Penyajian menu makanan dan minuman yang tidak optimal karena ketidaktersediaan/kekosongan bahan baku
20. Bahan baku yang rusak/busuk di lemari es/di gudang
21. Dikarenakan belum adanya anggaran tahunan, terjadi gangguan dalam perhitungan omset tiap cabang warung
22. Omset yang tidak optimal karena penggunaan bahan baku yang tidak efisien (dari segi harga maupun kualitas)

Dalam wawancara dengan manajer area OTI ada beberapa pelanggaran yang memiliki risiko yang berpengaruh terhadap omset perusahaan. Oleh karena itu diperlukan sistem pengendalian internal yang baik untuk meminimalisir adanya risiko kecurangan/kerugian dan memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional yang telah dijalankan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Dengan adanya sistem pengendalian internal yang baik, tujuan tujuan yang diinginkan akan tercapai seperti terciptanya lingkungan pengendalian yang baik. Tanpa adanya sistem

pengendalian internal di suatu perusahaan, tujuan tujuan tersebut tidak akan tercapai dengan efektif dan efisien.

Pengendalian internal merupakan cara yang digunakan sebagai pedoman untuk mencegah penyalahgunaan sistem dan untuk mengarahkan kegiatan operasional perusahaan. Menurut (Diana dan Setiawati, 2011) *The Committee of Sponsoring Organization* atau COSO adalah sekelompok organisasi swasta yang mengembangkan satu definisi pengendalian internal dan memberikan pedoman dalam mengevaluasi sistem pengendalian internal. Menurut (Mulyadi, 2012) COSO atau *The Committee of Sponsoring Organization* sebagai sistem pengendalian internal dinilai memiliki ruang lingkup yang luas. Komponen komponen atau ruang lingkup sistem pengendalian internal menurut COSO mencakup lingkungan pengendalian (integritas dan nilai etis, komitmen untuk berkompeten, struktur organisasi, otoritas dan tanggung jawab), penilaian, prosedur pengendalian (pemisahan tugas dan kewajiban, pengelolaan informasi akuntansi, pengendalian fisik, pemeriksaan independen dan penilaian kinerja), pemantauan dan informasi dan komunikasi.

Hal tersebutlah yang melatar belakangi peneliti untuk mengetahui seberapa efektif dan baik sistem pengendalian internal yang diterapkan di Oti Fried Chicken untuk menunjang kegiatan operasional yang memuaskan. Selain itu peneliti juga melakukan analisis risiko operasional yang dapat terjadi di Oti Fried Chicken dalam kapasitasnya sebagai bisnis yang sedang berkembang di dunia kuliner Semarang. Dengan adanya beberapa risiko yang ada pada Oti Fried Chicken, diperlukan adanya penilaian risiko agar pihak lini manajemen mengetahui apa saja hal hal yang

dapat mengganggu jalannya kegiatan operasional perusahaan. Maka dari itu peneliti mengangkat penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kepatuhan dan Risiko Kegiatan Operasional di Bisnis Makanan Cepat Saji Berdasarkan COSO *internal Control Framework*.”** (Studi Kasus pada Oti Fried Chicken Semarang)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti telah merumuskan beberapa pertanyaan yang menjadi acuan dalam mengangkat penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pemeringkatan risiko yang ada pada Oti Fried Chicken?
2. Apa saja aktivitas pengendalian yang telah diterapkan oleh manajemen Oti Fried Chicken untuk mengatasi risiko operasional yang terjadi?
3. Apakah pemangku kepentingan manajemen Oti Fried Chicken menggunakan COSO *Internal Control Framework* dalam menjalankan operasionalnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, berikut merupakan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti:

1. Menilai pemeringkatan risiko yang terjadi dalam kegiatan operasional Oti Fried Chicken dalam kapasitasnya sebagai bisnis yang sedang berkembang.
2. Mengevaluasi aktivitas pengendalian yang telah diterapkan oleh manajemen Oti Fried Chicken untuk mengurangi dan mengantisipasi risiko operasional yang terjadi.

3. Menilai kepatuhan lini manajemen terhadap *COSO Internal Control Framework* yang diterapkan Oti Fried Chicken.

1.4 Manfaat Penelitian

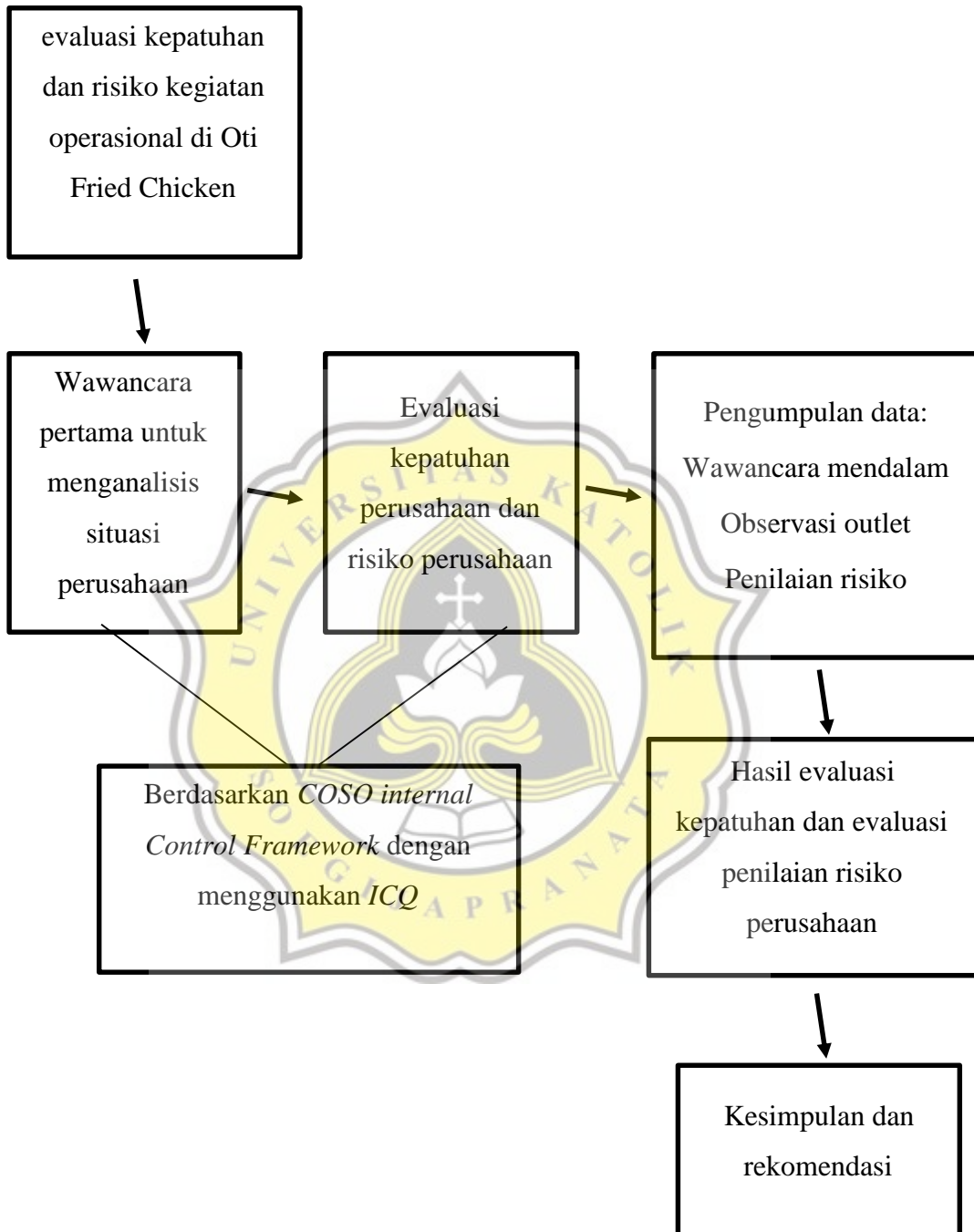
Ada beberapa manfaat yang penulis harapkan dapat berguna bagi beberapa pihak.

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu syarat utama yang ditetapkan oleh pihak Universitas Katolik Soegijapranata bagi mahasiswanya untuk memperoleh gelar sarjana.
2. Bagi pembaca, penelitian ini sangat bermanfaat untuk mengetahui risiko-risiko apa saja yang mungkin dapat timbul pada perusahaan atau bisnis yang sedang mengalami tahap berkembang yang mengacu pada bisnis makanan cepat saji sebagai objek penelitian. Serta dapat mengetahui tingkat kepatuhan manajemen Oti Fried Chicken dalam menjalankan kegiatan operasional berdasarkan *COSO Internal Control Framework*.
3. Bagi manajemen Oti Fried Chicken. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang penilaian risiko-risiko kegiatan operasional dan kepatuhan manajemen berdasarkan *COSO Internal Control Framework* di Oti Fried Chicken. Selain itu, peneliti juga akan memberikan saran dan rekomendasi terhadap hasil penelitian, dan berharap rekomendasi tersebut dapat digunakan manajemen sebagai

salah satu faktor pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis terhadap kegiatan operasional Oti Fried Chicken.



1.5 Kerangka Pikir



1.6 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini, penulis membagi sistematika penulisan menjadi 5 bagian yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah dilakukannya penelitian ini, apa saja rumusan masalah yang akan diteliti, apa saja yang menjadi batasan masalah untuk memberikan fokus terhadap permasalahan yang ada, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian ini, serta sistematika penulisan yang menjelaskan garis besar secara umum mengenai cara penulisan penelitian ini.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti menjabarkan landasan teori yang terkait dengan tema penelitian ini yaitu mengenai evaluasi sistem pengendalian internal. Dalam bagian ini penulis juga menyebutkan pernyataan yang berhubungan dengan penelitian berdasarkan artikel ilmiah terkait maupun penelitian terdahulu mengenai audit internal.

3. BAB III METODE PENELITIAN DAN GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang profil singkat dari objek penelitian dalam hal ini Oti Fried Chicken. Selain itu juga terdapat uraian metode yang akan penulis pakai dalam mengumpulkan data, teknik yang dipakai dalam menganalisis temuan.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang analisis data yang peneliti temukan dalam penelitian. Adapun pembahasan akan mengacu terhadap rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang akan diberikan kesimpulan akhir mengenai penelitian yang telah dilakukan. Selain itu peneliti juga akan menyampaikan keterbatasan penelitian serta saran-saran yang ditujukan kepada manajemen terkait risiko-risiko operasional, kepatuhan terhadap standar, fungsi bagian pengendalian internal, dan saran kepada peneliti selanjutnya mengenai area yang perlu dikembangkan jika ingin melanjutkan penelitian.

