

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Cooper dan Schindler (2014) penelitian kualitatif merupakan suatu teknik interpretasi yang akan menjelaskan, mentransformasikan, menerjemahkan, dan menjelaskan makna, bukan frekuensi, dari suatu kejadian dalam dunia sosial yang kurang lebih terjadi secara alami.

Denzin dan Lincoln (2018) memberikan tambahan pengertian bahwa penelitian kualitatif mencakup studi yang menggunakan bermacam-macam data empiris, seperti studi kasus, pengalaman seseorang, introspeksi, wawancara, benda-benda peninggalan sejarah, observasional, sejarah, interaksi, dan teks visual yang mendeskripsikan rutinitas atau permasalahan.

Tujuan dari penelitian kualitatif ini menurut Cooper dan Schindler (2014) yaitu memberikan suatu penjelasan yang rinci tentang kejadian, situasi, dan interaksi antara orang dan benda dengan cara melibatkan melibatkan langsung peneliti dalam suatu fenomena yang akan dipelajari.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik (*naturalistic research*), karena penelitian dilakukan dalam kondisi yang alamiah (*natural setting*). Pada penelitian kualitatif, penelitian dilakukan pada objek yang alamiah, maksudnya objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh

peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode studi kasus untuk melakukan studi terhadap masalah yang ingin peneliti bahas.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang akan digunakan sebagai objek penelitian adalah Oti Fried Chicken Semarang. Penelitian berupa wawancara dan observasi akan dilaksanakan di Oti Fried Chicken Bulusan Tembalang yang merupakan cabang paling awal berdiri dan Oti Fried Chicken Puri Anjasmoro yang merupakan cabang paling akhir berdiri.

### **3.3 Jenis Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data.

- a. Data primer, berupa data yang diperoleh langsung dari Oti Fried Chicken melalui prosedur wawancara dan observasi dengan merasakan langsung bagaimana proses pelayanan berjalan. Adapun observasi yang dilakukan berfokus pada 2 cabang saja yaitu di Oti Fried Chicken Bulusan Tembalang sebagai cabang pertama dan Oti Fried Chicken Puri Anjasmoro sebagai cabang terakhir.
- b. Data sekunder, berupa data yang didapatkan oleh peneliti melalui *website*, kajian literatur dari buku-buku yang sekiranya memuat pengetahuan dan informasi penting yang dapat berguna bagi peneliti untuk mempelajari dan menganalisis fenomena yang terjadi

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini meliputi:

1. Studi Literatur

Menurut Danial dan Warsiah (2009) dalam bukunya, studi literatur adalah sebuah teknik penelitian dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah, artikel, dan lain lain terkait dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan dalam penelitian untuk menginjak ke aspek yang lebih spesifik tentang pendalaman masalah yang akan dihadapi peneliti.

Peneliti berusaha mencari bahan dan mengkaji teori yang sekiranya memiliki keterkaitan dengan sistem pengendalian internal dan audit internal untuk menentukan kerangka berpikir yang nantinya diharapkan dapat membantu menyelesaikan rumusan masalah yang telah dibentuk peneliti.

2. Studi Lapangan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur dengan petunjuk wawancara yang bernama *Internal Control Questionnaire (ICQ)*. ICQ ini sebagai pedoman wawancara peneliti dan digunakan untuk mengatur urutan pertanyaan tetapi pertanyaan tetap terbuka. Peneliti mengklasifikasikan pertanyaan yang ada pada ICQ dalam 5 komponen, sesuai dengan komponen pengendalian internal menurut *COSO Internal Control Framework*

### 3.5 Teknik Analisis Data

Peneliti akan menjelaskan secara deskriptif berkaitan dengan risiko-risiko operasional di Oti Fried Chicken. Adapun analisis risiko dilakukan baik terkait risiko dari internal maupun eksternal perusahaan yang kiranya berhubungan dengan kegiatan operasional Oti Fried Chicken. Sedangkan untuk menganalisis kepatuhan manajemen dilakukan secara deskriptif pula menggunakan dasar *COSO Internal Control Framework*.

Berikut adalah gambaran singkat mengenai bagaimana cara peneliti untuk menganalisis data yang ditemukan saat penelitian.

#### 1. Penilaian Risiko

- a. Penulis melakukan studi lapangan dan observasi terhadap *Manajer Area* dan staff yang mengetahui proses operasional sehari hari yang berjalan di Oti Fried Chicken untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian internal berlaku di Oti Fried Chicken.
- b. Melakukan wawancara dan diskusi dengan *Manajer Area* dan beberapa staf yang sekiranya memahami risiko apa saja yang mungkin terjadi dalam melakukan kegiatan operasional di Oti Fried Chicken. Dalam pengelompokan risiko-risiko di Oti Fried Chicken, peneliti melakukan beberapa tahapan wawancara dengan personel Oti Fried Chicken. Wawancara pertama dilakukan dengan *Manajer Area* membahas tentang nature bisnis dari Oti Fried Chicken itu sendiri. Peneliti berusaha mengenal

scope bisnis dari Oti Fried Chicken sebagai pengantar untuk masuk lebih dalam membahas pengendalian internal nya. Wawancara tersebut dilakukan Oti Fried Chicken kawasan Bulusan Tembalang.

- c. Dari hasil wawancara tersebut, peneliti kemudian menganalisis risiko operasional apa yang mungkin terjadi di Oti Fried Chicken menggunakan *Professional Judgment*. Pengklasifikasian risiko tersebut nantinya akan didasarkan pada aspek eksternal dan internal perusahaan. Peneliti juga akan menganalisis dan mengelompokan risiko-risiko yang ada.
- d. Wawancara tahap kedua dilakukan untuk mengetahui seberapa sering dan signifikannya risiko tersebut dalam kegiatan operasional Oti Fried Chicken. Wawancara dilakukan terhadap *Manajer Area* Oti Fried Chicken cabang Bulusan Tembalang dan cabang Puri Anjasmoro. Kedua cabang tersebut merupakan cabang yang berdiri pertama dan berdiri paling akhir dalam bisnis Oti Fried Chicken. Teknik tersebut bertujuan untuk membandingkan kontrol yang dilakukan di cabang paling awal dan cabang paling akhir berikut risiko operasional dari sampel cabang yang peneliti ambil.

Kemudian peneliti melakukan penelitian risiko berdasarkan frekuensi terjadinya (*likelihood*) dan seberapa signifikan dampaknya (*impact*) berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Setelah itu, nilai dari kolom

frekuensi dan dampak dikombinasikan dengan metode perkalian. Angka pada kolom nilai tersebut yang nantinya menjadi dasar untuk menentukan peringkat suatu risiko berdasarkan materialitasnya terhadap kegiatan operasional Oti Fried Chicken.

No	Keterangan	Frekuensi	Dampak	Nilai	Peringkat
1	<b>Eksternal</b> Adanya kompetitor di lahan bisnis yang sama	5	1		
2	Terjadi kejadian luar biasa (penyakit/bencana alam) yang mempengaruhi buruknya kondisi bahan baku	2	2		
3	Partner yang tidak jujur	1	1		
4	Partner gagal mengirim bahan baku	2	1		
5	Keluhan dari konsumen (apapun)	4	2		
6	Konsumen yang kurang bayar	1	1		
7	Pencurian barang konsumen	1	1		
8	<b>Internal</b> Dengan tidak adanya peraturan tertulis, karyawan melanggar peraturan lisan	3	1		
9	Pencurian bahan baku atau stok sisa oleh karyawan	1	1		
10	Padam listrik yang mengganggu operasional	3	1		
11	Atap bocor yang mengganggu	3	1		



	kenyamanan konsumen				
12	Kasir yang teledor menghitung tagihan konsumen	2	1		
13	Kerjasama antara supplier dengan karyawan penerima bahan	1	1		
14	Pembagian tugas tiap karyawan (kru warung? belum jelas	1	1		
15	Karyawan (kru warung) yang tidak berkompoten dalam menjalankan job desk	3	1		
16	Makanan yang dimasak tidak sesuai dengan ketentuan (rasa/bentuk/ukuran )	2	1		
17	Pelanggaran asusila karyawan	1	1		
18	Pelanggaran keterlambatan karyawan dalam hal masuk jam kerja	4	1		
19	Penyajian menu makanan dan minuman yang tidak optimal karena ketidaktersediaan/k ekosongan bahan baku	3	2		
20	Bahan baku yang rusak/busuk di gudang/ lemari es	2	1		
21	Dikarenakan belum adanya anggaran tahunan, adanya gangguan dalam hal	1	1		

	perhitungan omset tiap cabang warung				
22	Omset yang tidak optimal karena penggunaan bahan baku yang tidak efisien (harga maupun kualitas)	3	2		

Tabel 3.1 Format Tabel Penilaian risiko

Adapun untuk pemberian skor didasarkan pada kriteria sebagai berikut.

Keterangan	Frekuensi	Dampak
1	Sangat Jarang (sejak berdiri)	Sangat kecil (<20% pendapatan)
2	Jarang (Tahunan)	Kecil (20%-40%)
3	Kadang kadang (bulanan)	Sedang (40%-60%)
4	Sering (mingguan)	Besar (60%-80%)
5	Sangat sering (harian)	Sangat Besar (>80% pendapatan)

Tabel 3.2 Acuan Pemberian Skor dalam Penilaian Risiko

Hasil pemeringkatan risiko tersebut akan menjadi dasar pertimbangan peneliti untuk memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen Oti Fried Chicken.

#### 1. Penilaian kepatuhan

- a. Membuat rincian pertanyaan berkaitan dengan kepatuhan manajemen dalam melakukan pengendalian internal berdasarkan *COSO Internal Control Framework*



- b. Melakukan wawancara terhadap staf yang sekiranya mengetahui atau berkaitan dengan hal-hal tentang kepatuhan di Oti Fried Chicken yang tentu saja tetap didasarkan kepada 5 komponen *COSO Internal Control Framework*.
- c. Adapun daftar pertanyaan yang akan diajukan untuk meneliti kepatuhan perusahaan terhadap *COSO Internal Control Framework* sebagai berikut:

**i. Lingkungan pengendalian**

Dalam penelitian ini peneliti hanya memakai 3 komponen dari lingkungan pengendalian seperti dikarenakan poin poin tersebut yang memiliki pengaruh besar dalam pengendalian internal dalam tubuh organisasi Oti Fried Chicken. Hal ini disimpulkan oleh peneliti berdasarkan analisis dari hasil wawancara dengan *Manager Area* Oti Fried Chicken ketika membahas pengenalan tentang bisnis kuliner tersebut.

No	Pertanyaan	Y/T	Keterangan
A	Lingkungan pengendalian		
	<b>Integritas dan nilai etika</b> Apakah perusahaan memiliki aturan tertulis yang harus ditaati oleh setiap karyawan?		
	Apakah aturan tertulis tersebut sudah dikomunikasikan secara langsung oleh atasan kepada seluruh personel?		
	Apakah perusahaan memberikan insentif atau bonus secara berkala kepada karyawan atas target yang telah dipenuhi?		
	Apakah perusahaan memberikan jatah cuti kepada masing masing karyawan?		
	Apakah pernah terjadi ada karyawan yang dikeluarkan dari perusahaan karena bertindak tidak jujur?		
	Apakah perusahaan pernah mengeluarkan karyawan yang bertindak asusila dalam melakukan pekerjaannya? Jika pernah,		

	konsekuensi apa yang dilakukan oleh manajemen terhadap oknum tersebut?		
	Apakah pemilik OTI sering berinteraksi secara langsung dengan manajemen dan karyawan?		
	<b>Komitmen terhadap kompetensi</b> Apakah perusahaan menempatkan karyawan sesuai dengan keahlian masing masing?		
	Apakah jenjang karir di OTI jelas?		
	Apakah diperbolehkan adanya kebebasan karyawan untuk melakukan inovasi sesuai dengan jabatannya?		
	Apakah perusahaan membuat anggaran setiap tahun?		
	Apakah manajemen harus bertindak sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan?		
	<b>Struktur organisasi dan pembagian wewenang</b> Apakah ada struktur organisasi yang jelas?		
	Apakah karyawan mengerti tentang struktur organisasi perusahaan?		
	Apakah perusahaan memiliki bagian pengendalian internal?		
	Apakah pembagian tugas sudah tertata secara jelas?		
	Apakah perusahaan memiliki visi dan misi?		
	Apakah karyawan mengetahui visi perusahaan?		
	Apakah karyawan mengetahui misi perusahaan?		
	Apakah perusahaan memiliki tujuan jangka panjang?		
	Apakah perusahaan memiliki tujuan jangka pendek?		
	Apakah karyawan mengetahui tujuan jangka panjang dan pendek tersebut?		
	Apakah perusahaan memiliki prosedur penerimaan karyawan yang jelas?		
	Apakah dilakukan pelatihan secara berkala kepada seluruh pegawai terkait operasional perusahaan?		
	Apakah dilakukan evaluasi menyeluruh secara berkala yang melibatkan pemilik, manajemen, dan karyawan?		
B	Penilaian risiko		

	Apakah manajemen / bagian pengendalian internal sudah melakukan identifikasi risiko operasional berdasarkan frekuensi dan dampaknya?		
	Apakah ada kegiatan evaluasi karyawan secara berkala?		
	Apakah pernah terjadi kebakaran di dapur?		
	Apakah pernah terjadi padam listrik?		
	Apakah pernah terjadi bocor pada salah satu atap bangunan?		
	Apakah pernah terjadi pencurian bahan baku di gudang?		
	Apakah pernah terjadi bahan baku yang membusuk di gudang/lemari es?		
	Apakah pernah terjadi kekosongan bahan baku tertentu di gudang?		
	Apakah pernah terjadi kualitas bahan baku dari pemasok tidak sesuai harapan?		
	Apakah perusahaan memiliki cadangan pemasok apabila pemasok utama ternyata tidak bisa memasok barang pada suatu waktu?		
	Apakah pernah terjadi keluhan dari pelanggan?		
	Apakah pernah ada pelanggan yang tidak membayar?		
	Apakah pernah terjadi pelanggan yang membayar tidak sesuai angka yang tertera di nota?		
	Apakah pernah terjadi petugas kasir yang salah menghitung baik mencetak tagihan pembayaran maupun kesalahan memberi kembalian terhadap seorang konsumen?		
	Apakah pernah terjadi pencurian barang konsumen?		
	Apakah pernah terjadi pencurian barang inventaris perusahaan?		
	Apakah pernah terjadi partner yang melanggar kesepakatan kontrak dengan pihak perusahaan?		
	Apakah pernah terjadi kualitas sajian makanan tidak sesuai dengan standar yang telah disepakati sebelumnya?		
	Apakah pernah terjadi konsumen yang mengeluh tentang higienitas makanan?		
C	Aktivitas Pengendalian		

	Apakah gudang penyimpanan / lemari es sudah dilengkapi dengan pengatur suhu?		
	Apakah dilakukan inventarisasi peralatan dan perlengkapan secara berkala?		
	Apakah persediaan bahan baku telah dilakukan pemeriksaan dan penghitungan secara berkala?		
	Apakah ada alat pemadam kebakaran di dapur?		
	Apakah ada usaha antisipatif untuk menghadapi bila sewaktu waktu ada bagian atap yang bocor?		
	Apakah ada genset atau semacamnya yang dapat berfungsi ketika seketika listrik padam?		
	Apakah ada respon yang nyata terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen?		
	Apakah ada cara khusus untuk menjaga higienitas dari sajian restoran?		
	Apakah ada sistem reward and punishment sebagai konsekuensi dari kinerja karyawan?		
D	Informasi dan Komunikasi		
	Apakah ada laporan keuangan bulanan?		
	Apakah ada laporan produksi secara berkala? (harian, mingguan, bulanan)		
	Apakah ada laporan penjualan secara berkala? (harian, mingguan, bulanan)		
	Apakah perusahaan menggunakan software tertentu yang menyimpan database perusahaan?		
E	Pemantauan		
	Apakah OTI pernah diaudit oleh satuan audit internal tertentu?		
	Apakah pemilik dan manajemen pernah terjun langsung melihat aktivitas operasional perusahaan?		
	Apakah ada evaluasi pengendalian internal yang dilakukan oleh pemilik?		

Tabel 3.3 Tabel Internal Control Questionnaires

- ii. Menyusun kesimpulan dan rekomendasi dari hasil wawancara yang telah dilakukan.