

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan bisnis saat ini, tingginya kebutuhan masyarakat akan produk pangan, memberikan peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis di bidang kuliner. Minat masyarakat untuk menikmati berbagai menu makanan di luar rumah menunjukkan peningkatan yang sangat positif. Namun, pada era globalisasi saat ini dan dengan sasaran pasar yang sangat luas, bisnis kuliner akan memerlukan adanya sistem informasi yang baik sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Sistem informasi yang baik antara lain mengacu pada penataan prosedur yang teratur, konsisten, berkelanjutan dan mudah diterapkan oleh seluruh orang dalam bisnis tersebut.

Alat yang akan mendokumentasikan sistem informasi dalam tahapan-tahapan dari aktivitas yang terjadi dalam suatu bisnis dikenal sebagai *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP berfungsi sebagai memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak dan mengarahkan petugas/pegawai atau tim/unit kerja untuk sama-sama disiplin dalam bekerja. Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsisten hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan yang mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan. Penerapan SOP ini akan membantu suatu bisnis untuk mempertahankan kualitas *control*

dan kualitas proses sehingga membawa bisnis tersebut untuk tetap bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Dalam bisnis makanan, Pemilik harus dapat menetapkan SOP yang dimana dapat mengatasi kecurangan yang akan terjadi pada siklus pengadaan, persediaan maupun penjualan. Standar tersebut akan digunakan berawal dari pengadaan bahan baku, bagian persediaan, bagian pesanan makanan dan minuman, hingga saat transaksi pembayaran di kasir. SOP yang diperlukan dapat berupa cara pelayan melayani pada saat pemesanan, dokumen yang memadai dan pencatatan yang baik, tata cara mengantar pesanan, dan proses pembayaran di kasir.

Objek penelitian yang diteliti adalah Soto Lamongan Cak Har Surabaya yang berdiri pada tahun 1992 berbentuk warung kecil tepat di pojokan perempatan Jalan Arif Rachman Hakim (di dekat SMP19). Dengan semakin banyaknya pelanggan, pada tahun 2012 Soto ini membuka dua gerai yang lebih besar yaitu di jalan DR. Ir. H. Soekarno (MERR2C) dan Jalan Arif Rachman Hakim (dekat rumah sakit Putri). Gerai yang akan diteliti adalah gerai yang berada di Jalan DR. Ir. H. Soekarno (MERR2C). Selain membuka dua gerai tersebut, Beliau juga mulai merintis usahanya ke tahap *franchise* pada bulan Februari hingga Juni 2013, yaitu di Surabaya (Wiyung), Palu, Jakarta, Kediri, Malang dan Kalimantan. Dalam penjualannya kini, telah terdapat 65 orang pada dua cabang yang bertugas sebagai pelayan, kasir dan bagian yang memasak. Rumah Makan tersebut menerapkan sistem kekeluargaan dalam menjalankan bisnis kulinernya ini.

Menurut penelitian yang telah dilakukan, Rumah Makan Soto Lamongan Cak Har ini masih belum terdapat sistem yang baik pada siklus pengadaan bahan baku, persediaan dan penjualannya. Pertama pada siklus pengadaan, tidak adanya pencatatan pengadaan bahan baku setiap harinya. Hal ini dapat mengakibatkan pemilik tidak mengetahui apakah jenis dan jumlah barang yang datang sesuai dengan permintaan pembelian dikarenakan tidak adanya nota pesanan pembelian (*Purchase Order*). Kedua, pada siklus persediaan bahan baku ayam, minuman dan *sub material* (*tissue*, kecap, sedotan, tusuk gigi), tidak adanya kegiatan pencocokan jumlah kebutuhan yang telah dikirim oleh *supplier* apakah sama dengan jumlah yang tercantum pada nota penjualan dari *supplier*, serta belum adanya pencatatan yang baik pada siklus ini dalam menentukan jumlah saldo persediaan. Hal tersebut dapat menyebabkan adanya kekurangan bahan baku makanan, minuman dan *sub material*, sehingga akan menghasilkan porsi yang lebih sedikit dari target setiap harinya, yang pada akhirnya akan kurang memuaskan pelanggan.

Permasalahan pada siklus penjualan yaitu pertama, terdapat dua memo dalam pencatatan, pertama, memo berbentuk kertas kecil yang tidak berformat dan kedua, menggunakan memo yang sudah mempunyai format dimana setiap pelayan memegang memo yang berbeda yang nantinya akan di sobek menjadi dua (sobekan bagian atas akan diberikan kepada dapur makanan dan yang bawah diberikan kepada bagian minuman). Memo tersebut tidak diarsip tetapi langsung dibuang. Hal ini juga ditunjang dengan tidak semua meja mempunyai nomor meja dan terkadang pelayan tidak

menggunakan nota saat menerima pesanan. Kedua, pada saat pembayaran di kasir, pelanggan diharuskan membayar di kasir dan petugas tidak melihat pesanan dari memo (dikarenakan tidak adanya rangkap memo untuk bagian kasir), tetapi menanyakan kembali kepada pelanggan apa yang telah dipesan. Hal ini dapat menimbulkan kesalahan yang dilakukan oleh pelanggan dengan tidak menyebutkan beberapa yang telah dipesannya atau lupa dengan apa yang telah dipesan dimana kasir tidak dapat melakukan *cross check* jumlah yang akan dibayar. Dengan tidak adanya memo berangkap tersebut, maka Soto Lamongan Cak Har tidak membuat laporan keuangan yang baik. Ketiga adalah desain *layout* yang kurang baik, dikarenakan kasir berada ditengah meja pengunjung yang cukup banyak, sehingga sulit dalam melakukan pemantauan dan pengendalian pada meja pengunjung yang berada di luar jangkauan kasir. Hal tersebut juga ditunjang oleh tidak adanya pegawai khusus untuk mengawasi meja di bagian luar maka dapat berakibat adanya pelanggan yang langsung meninggalkan lokasi tanpa harus membayar terlebih dahulu ke kasir dimana pemilik juga menyadari terdapat kerugian yang disebabkan oleh masalah tersebut. Dari pembahasan permasalahan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Simpulan Permasalahan

| Siklus | Sebab | Akibat |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Pengadaan | Tidak adanya pencatatan pesanan pembelian (<i>Purchase Order</i>) | Pemilik tidak mengetahui apakah jenis dan jumlah barang yang datang sesuai dengan |

| | | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | permintaan pembelian |
| Persediaan | Tidak adanya prosedur pencocokan jumlah bahan baku makanan dan minuman yang telah dikirim oleh <i>supplier</i> apakah sama dengan jumlah yang tercantum pada nota penjualan dari <i>supplier</i> | Adanya kekurangan bahan baku makanan maupun minuman sehingga dapat mengurangi porsi dan cita rasa, yang pada akhirnya kurang memuaskan pelanggan. |
| | Tidak adanya pencatatan yang baik pada siklus ini dalam menentukan jumlah saldo persediaan, terutama dalam persediaan <i>sub material</i> (kecap, sedotan, <i>tissue</i> , tusuk gigi). | Adanya kekurangan minuman dan <i>sub material</i> (<i>tissue</i> , sedotan, kecap dll) sehingga kurang memuaskan pelanggan. |
| Penjualan | Terdapat dua memo dalam pencatatan, pertama, memo berbentuk kertas kecil yang tidak berformat dan kedua, menggunakan memo yang sudah mempunyai format dimana setiap pelayan memegang memo yang berbeda yang nantinya akan di sobek menjadi dua (sobekan bagian atas akan diberikan kepada dapur makanan dan yang bawah diberikan kepada bagian minuman). Memo tersebut tidak diarsip tetapi langsung dibuang. Hal ini juga ditunjang dengan tidak semua meja mempunyai nomor meja dan terkadang pelayan tidak | Kesalahan yang dilakukan oleh pelanggan dengan tidak menyebutkan beberapa yang telah dipesannya atau lupa dengan apa yang telah dipesan dimana kasir tidak dapat melakukan <i>cross check</i> jumlah yang akan dibayar. |

| | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | menggunakan nota saat menerima pesanan | |
| | Kurang adanya pengendalian pada bagian kasir karena kasir tidak menggunakan memo pesanan sebagai acuan, tetapi dengan menanyakan langsung kepada pelanggan berhubungan dengan apa saja yang dipesan. | |
| | Desain <i>layout</i> yang kurang baik | Tidak dapat melakukan pemantauan dan pengendalian pada meja pengujung yang berada di luar jangkauan kasir |

Dengan kurangnya sistem yang optimal dan tidak adanya perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Soto Lamongan Cak Har tersebut, maka peneliti akan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) pada siklus pengadaan, persediaan dan penjualan, agar dapat mengatasi kekurangan dan kecurangan yang kemungkinan terjadi dan lebih meningkatkan pengendalian yang nantinya akan saling menguntungkan antara pihak Soto Lamongan Cak Har dengan pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ada setelah melihat permasalahan yang telah dijabarkan adalah Rumah Makan Soto Lamongan Cak Har masih belum memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP)

dalam siklus pengadaan, persediaan, dan penjualan sehingga masih belum terdapat pedoman yang baik sebagai dasar kinerja karyawan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam siklus pengadaan, persediaan, dan penjualan pada Soto Lamongan Cak Har, agar dapat mengatasi kekurangan dan kecurangan yang kemungkinan terjadi dan dalam rangka meningkatkan pengendalian.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Manfaat akademik yang akan diperoleh adalah belajar untuk memecahkan masalah-masalah sistem yang ditimbulkan, dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi para peneliti yang melakukan proses penelitian serupa. Manfaat lainnya adalah materi-materi yang telah di terima pada saat kuliah dapat digunakan sebagai bahan pendukung dalam melakukan penelitian.

2. Manfaat Praktik

Manfaat praktik yang akan diperoleh adalah dapat mengatasi kendala-kendala atau pun masalah-masalah sistem yang terjadi, sehingga terbentuklah sistem informasi yang lebih baik dan dapat mengembangkan sistem tersebut menjadi lebih maksimal. Manfaat bagi para pelaku bisnis kuliner, terutama

bagi pemilik Rumah Makan Soto Lamongan Cak Har, penelitian ini menjadi pedoman dalam perancangan sistem rumah makan agar dapat lebih mengembangkan usahanya, terutama untuk membuka cabang baru atau *franchise* yang sedang dikelola saat ini dan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini:

Bab 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka berpikir yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi.

Bab 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai desain penelitian, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, prosedur dan analisis sistem serta evaluasi terhadap permasalahan yang ada.

Bab 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan dan keterbatasan serta saran-saran yang bermanfaat untuk Rumah Makan Soto Lamongan Cak Har sebagai acuan perbaikan.