

## Pendampingan Desain SPM Pada UMKM *Catering Bu Mien Prasmanan*

Evalia Putri Agustya, Nandalia Diah Tiarani, Qurrota A'yun, Amelia Indah Kusdewanti

Politeknik Negeri Malang, Jalan Soekarno Hatta No. 9 Malang - 65141, Indonesia.

[evaliaagustya@gmail.com](mailto:evaliaagustya@gmail.com)<sup>1</sup>

\*Corresponding author

### INFORMASI ARTIKEL

#### Sejarah Artikel

Dimasukkan 23-02-2023

Direvisi 5-04-2023

Diterima 20-06-2023

#### Kata Kunci

Kata kunci1: Sistem Pengendalian Manajemen

Kata kunci 2 : UMKM

Kata kunci 3 : Katering

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Sistem Pengendalian Manajemen yang sudah dimiliki dan dijalankan oleh usaha Catering Bu Mien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Peneliti melakukan observasi dan kunjungan ke lokasi. Peneliti juga melakukan wawancara dengan dengan manajer keuangan sekaligus sebagai admin dari UMKM Bu Mien Prasmanan, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan SPM yang lama belum maksimal dalam hal pemasaran, manajemen karyawan dan sumber modal. Maka dari itu penulis mengusulkan beberapa desain sistem pengendalian manajemen untuk memperbaiki sistem-sistem yang belum maksimal. Diharapkan dengan beberapa usulan desain SPM dapat membuat UMKM Bu Mien menjadi lebih maju dan dapat bersaing dengan kompetitor.

### INFORMASI ARTIKEL

#### Keywords

Keyword 1: Management Control System

Keyword 2 : UMKM

Keyword 3 : Catering



PELITA:  
Jurnal Pengabdian kepada  
Masyarakat  
Vol. 1 No.1. (Jan-Jun) 2023

### ABSTRACT

This study aims to identify the management control system that is already owned and operated by Bu Mien's Catering. This research uses a qualitative approach with a case study method. Researchers made observations and visited locations. Researchers also conducted interviews with the financial manager as well as the administrator of Bu Mien Buffet UMKM and reviewed documentation. The results of this study indicate that the old application of SPM has not been maximized in terms of marketing, employee management, and sources of capital. Therefore, the authors propose several management control system designs to improve systems that have not been maximized. It is hoped that with several SPM design proposals, Bu Mien's UMKM can become more advanced and able to compete with competitors.



## 1. Pendahuluan

Risiko terbesar dari sebuah bisnis adalah *collapse* serta tidak mampu beradaptasi dan bersaing dalam lingkungan bisnis yang berubah-ubah (Kristie & Andono, 2022). Dimulai pada tahun 2019 saat COVID-19 kali pertama melanda sejumlah negara mengakibatkan dampak bisnis yang luar biasa. Banyak bisnis yang tak mampu beradaptasi menjadi gulung tikar, kredit macet dimana-mana, PHK luar biasa, serta penurunan pendapatan/laba perusahaan yang drastis (Kristie & Andono, 2022). Tentunya ini menjadi masalah besar yang akan kita hadapi di masa mendatang tanpa tahu peristiwa apa yang akan “sekali lagi” memengaruhi

bisnis. Para entitas bisnis ini terbukti tidak mampu berbuat banyak saat resesi melanda, ekosistem keberlanjutan terhadap lingkungan bisnis terhenti begitu saja. Ini mengharuskan kita untuk membangun sistem pengendalian manajemen yang memiliki fungsi preskriptif, preventif sekaligus akomodatif. Jika sebuah perusahaan tidak memiliki sistem pengendalian manajemen yang baik, maka perusahaan akan rentan untuk mengalami kemunduran. Artikel ini memiliki kontribusi pada sisi teoretis dan praktik bisnis secara makro dalam mengembangkan sistem pengendalian manajemen yang fleksibel untuk mengakomodir berbagai pihak dalam proses bisnis (dalam hal ini adalah pengendalian).

Namun demikian, fungsi preventif tidak dapat dijalankan dengan maksimal karena keterbatasan atas tujuan dari pengendalian manajemen dari SPM. Secara “tradisional” SPM hanya berfokus hanya pada kepentingan ekonomis. Sebuah organisasi yang terdiri dari banyak orang atau actor yang terlibat dapat memengaruhi proses bisnis dari organisasi tersebut. SPM yang merupakan mekanisme pengendalian, harus juga menjadi mekanisme pertahanan karena perubahan iklim eksternal organisasi akan memengaruhi pula jalannya organisasi (Kristie & Andono, 2022).

Tidak seperti penelitian terdahulu yang hanya mengkaji tentang efektifitas sebuah penggunaan SPM (Galuh et al., 2022) ataupun sekedar melakukan desain sistem tanpa mempertimbangkan nilai dasarnya yang hanya mempertimbangkan aspek materi saja (Marini Purwanto, 2018). Artikel ini memiliki kebaruan dengan berupaya menelusuri kemudian mengubah nilai dasar dari SPM yang sudah mapan dengan meneropong lingkup mikro yang penuh dengan nilai-nilai khas kearifan lokal.

Artikel ini memiliki kontribusi yang sangat luas baik di lingkup makro maupun mikro. SPM adalah sebuah mekanisme yang tidak hanya melanggengkan tatanan, namun juga menciptakan tatanan baru untuk sebuah praktek bisnis yang lebih mengedepankan nilai-nilai kearifan local. Dengan desain sistem pengendalian manajemen baru yang lebih bersifat dialogis, tentu kedepan hal ini akan membentuk tatanan praktik baru yang tidak hanya mengedepankan profit dan bisnis internal di perusahaan semata, namun juga bagaimana sistem ini juga mampu menjadi “pelindung” bagi kepentingan yang lebih luas seperti karyawan dan masyarakat. Sebut saja kemunculan dari AI, maupun digitalisasi yang saat ini sedang berlangsung, dengan desain pengendalian yang berbasis kearifan local, tentu saja entitas bisnis harus melihat bahwa masyarakat dan karyawan adalah pihak yang menjadi bagian dari mereka yang juga harus bertumbuh melawan “penggilasan” yang [mungkin] di masa yang akan datang akan menghapus peran masyarakat/karyawan di dalam organisasi demi efisiensi yang berlebihan. Penelitian ini bertujuan untuk membangun desain SPM berbasis pada kearifan local dengan usaha catering local sebagai situs dari penelitian ini.

Usaha Catering Bu Mien Prasmanan masih dikelola dengan sistem pengendalian yang tradisional dan belum berdasarkan sistem pengendalian yang baik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka penulis ingin mengetahui desain apa yang tepat untuk mengelola usaha Catering Bu Mien Prasmanan dan memberikan solusi terhadap sistem pengendalian yang belum dikelola oleh usaha rumahan Bu Mien Prasmanan.

Setiap usaha dengan bidang yang bermacam-macam mempunyai tantangan atau masalah yang berbeda. Setiap perusahaan juga memiliki sistem yang dijalkannya masing-masing yang berbeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lain. Namun, dengan semakin baiknya sebuah sistem pengendalian manajemen pada perusahaan akan membuat perusahaan tersebut dapat berkembang dengan cepat begitu pula sebaliknya dimana jika sistem pengendalian manajemen yang dimiliki sebuah perusahaan tidak baik maka dapat membuat perusahaan tidak bisa berkembang dan tersaingi oleh perusahaan lain.

Banyak faktor yang mempengaruhi desain sistem pengendalian manajemen baik faktor internal maupun faktor eksternal perusahaan. Faktor penting yang mempengaruhi sistem pengendalian manajemen diantaranya adalah lingkungan bisnis, teknologi, struktur organisasi, ukuran organisasi, strategi organisasi dan budaya organisasi. Banyak faktor tersebut dapat menjadi pedoman bagi sebuah perusahaan atau UMKM untuk menyusun sistem pengendalian manajemen yang baik. Ada dua hal yang menjadi landasan konseptual untuk menciptakan sistem pengendalian manajemen bagi sebuah perusahaan. Sistem pengendalian manajemen memiliki desain struktural dan prosedural sebagai bagian darinya. Setiap kerangka mengandung unsur-unsur yang dapat disesuaikan tergantung pada sistem pengendalian manajemen yang digunakan.

Dengan adanya pandemi banyak orang-orang kehilangan pekerjaannya karena perusahaan-perusahaan dan bisnis-bisnis lainnya mengalami kerugian bahkan sampai mengalami kebangkrutan. Tidak sedikit dari mereka yang kurang beruntung dalam karir menjadi karyawan perusahaan mencoba peluang untuk menjadi pengusaha. Dengan banyaknya UMKM yang bermunculan saat ini mendorong kita untuk melakukan inovasi dalam mendirikan usaha agar produk tetap diminati dan tidak kalah saing dengan kompetitor. Catering Bu Mien merupakan salah satu usaha rumahan yang dirintis oleh Bu Mien yang berlokasi di Jl. Ikan Tombro No. 57A Tunjungsari, Lowokwaru, Malang.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada data kualitatif, dimana data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka atau numerik sehingga hanya berupa kalimat atau pernyataan (Suliyanto, 2018, p 19). Hasil yang didapatkan dari penelitian ini akan menggambarkan keadaan objek yang dipilih. Dengan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Data deskriptif yang diperoleh dari UMKM Bu Mien Prasmanan kemudian dianalisis dan dibuat suatu kesimpulan mengenai kondisi serta situasi dari data yang sudah dikumpulkan. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu 2 bulan mulai bulan November 2022 sampai Desember 2022.

Pendekatan kualitatif ini dilakukan sebagai upaya untuk menggali lebih dalam tentang penerapan sistem pengendalian internal yang diterapkan pada warung Bu Mien. Adapun penelitian ini terbagi menjadi 3 tahapan. Tahap pertama adalah pengumpulan data,

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti berupa kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi data yang diperlukan. Teknik observasi dilakukan dengan melakukan kunjungan ke lokasi UMKM Bu Mien Prasmanan untuk mengetahui aktivitas yang ada pada UMKM tersebut serta melihat kelengkapan fasilitas yang dimiliki. Teknik wawancara dilakukan dengan manajer keuangan sekaligus sebagai admin dari UMKM Bu Mien Prasmanan dengan teknik wawancara ini akan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data terkait dengan usaha yang akan diteliti. Daftar informan dapat dilihat pada Tabel 1 dan daftar pertanyaan wawancara dapat dilihat di Tabel 2. Teknik pengumpulan data dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan, mengklasifikasikan, memeriksa, dan mendeskripsikan data. Dokumentasi tersebut antara lain adalah struktur organisasi, data keuangan, data penjualan, data pemasaran, dan data pembelian bahan baku.

**Tabel 1. Daftar Informan**

| No | Nama                   | Alasan pengambilan informan      |
|----|------------------------|----------------------------------|
| 1  | Kresta Anggraeni       | Owner Catering Bu Mien Prasmanan |
| 2  | Tsabitah Az-Zahra Q.H. | Manajer Keuangan dan Admin       |

**Tabel 2. Daftar Pertanyaan Wawancara**

| No | Pertanyaan                                                                                        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana sejarah berdirinya UMKM Catering Bu Mien Prasmanan?                                     |
| 2  | Apa visi dan misi dari usaha catering ini?                                                        |
| 3  | Apa tujuan dari usaha catering ini?                                                               |
| 4  | Bagaimana strategi yang diterapkan untuk mengembangkan usaha catering ini?                        |
| 5  | Bagaimana desain sistem pengendalian manajemen yang sudah dijalankan Catering Bu Mien Prasmanan ? |
| 6  | Adakah permasalahan yang sedang dihadapi usaha ini?                                               |

Dari informasi dan data yang telah dikumpulkan, maka penulis akan melakukan pendesainan sistem perencanaan dan pengendalian manajemen dari segi permasalahan yang dihadapi UMKM Catering Bu Mien Prasmanan. Langkah-langkah pendesainan sistem pengendalian manajemen meliputi: (1) Mengumpulkan data-data yang terdiri dari data umum dan profil UMKM serta data wawancara dengan pemilik UMKM; (2) Melakukan analisis terkait dengan SPM yang sudah dijalankan. (3) Mengidentifikasi masalah yang sedang dihadapi.. Dalam hal ini dilakukan analisis mengenai faktor-faktor eksternal dan internal yang dimiliki serta upaya apa yang harus ditempuh agar dapat meningkatkan produktivitas pemasaran serta mengetahui sistem yang perlu untuk diperbaiki. (4) Melakukan pendesainan SPM atas permasalahan tersebut. (5) Membuat desain sistem pengendalian manajemen sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk memaksimalkan manfaat yang akan diperoleh dan tentu saja semakin meningkatkan *profit* dari UMKM Catering Bu Mien Prasmanan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

**Sistem Pengendalian Manajemen yang Sudah Dijalankan Pemasaran.** Pada faktanya, Warung Bu Mien telah menjalankan pengendalian manajemen secara sederhana. Kesederhanaan ini merupakan realitas yang ada sebagai warung kecil di tengah-tengah komunitas mahasiswa. Warung Bu Mien menggunakan promosi untuk menjual produk-produknya, yakni berupa makanan. Promosi merupakan salah satu cara atau upaya suatu usaha untuk memberikan dan menyampaikan sebuah informasi tentang suatu usaha yang dimiliki kepada para konsumen agar konsumen tersebut dan masyarakat dapat mengetahui keberadaan dari lokasi, produk serta informasi lain dari produk yang diciptakan oleh usaha tersebut yang dibutuhkan para konsumen (Anjasari et al., 2021). Pemasaran yang dilakukan oleh UMKM Bu Mien Prasmanan dalam bentuk offline dan *online* masih terbatas. Strategi pemasaran offline yang dilakukan Bu Mien Prasmanan yaitu dengan promosi dari mulut ke mulut atau lebih dikenal dengan sebutan strategi pemasaran *Word of Mouth* (WOM), sedangkan strategi pemasaran *online* sudah menggunakan teknologi media sosial yaitu

instagram dan whatsapp. Namun penggunaan media sosial yang sudah diterapkan Bu Mien Prasmanan masih kurang informatif bagi pelanggan karena bercampurnya menu yang dijual dengan postingan kehidupan pribadi.

Dengan demikian penulis perlu menyarankan, jika promosi Instagram harus bersifat profesional. Jadi media pemasaran yang murni dilakukan hanya untuk memposting menu-menu makanan dan juga meningkatkan *engagement* dengan pelanggan. Hal ini dilakukan agar pelanggan merasa mengenal dekat warung makan ini. Jika itu terjadi maka pelanggan lama akan sering datang dan membeli produk Bu Mien, sementara strategi ini juga akan berpotensi mendatangkan pelanggan baru.

**Hubungan dengan Pemasok.** UMKM Bu Mien Prasmanan memiliki pemasok tetap untuk membeli bahan baku. Tujuan memiliki supplier tetap karena kualitas bahan baku yang dimiliki supplier tersebut sudah sangat bagus. Namun dengan menggunakan satu supplier tetap pemilik tidak dapat membandingkan harga dengan supplier lain, jadi pemilik tidak tahu ketika supplier menaikkan harga sedangkan di supplier lain harga bahan bakunya tidak mengalami kenaikan sehingga laba yang diterima pun berkurang.

**Hubungan dengan Pelanggan.** UMKM Bu Mien Prasmanan memiliki pelanggan yang sangat banyak karena sudah didirikan sejak 6 tahun yang lalu, dimana bisnis catering ini mampu bertahan di tengah banyaknya pesaing dengan bisnis serupa. UMKM Bu Mien Prasmanan menerapkan pembayaran dimuka 50% sebelum pemesanan. Meskipun sudah menerapkan pembayaran dimuka 50%, Bu Mien Prasmanan sering mengalami pesanan yang tidak diambil oleh pelanggan sehingga Bu Mien Prasmanan mengalami kerugian. Selain itu, dalam melakukan pemesanan Bu Mien prasmanan tidak membuat aturan jumlah hari maksimal pemesanan, sehingga jika ada pelanggan yang memesan mendadak tidak akan dilayani oleh Bu Mien Prasmanan karena catering ini juga membutuhkan persiapan yang matang.

**Hubungan dengan Karyawan.** Servis atau jasa merupakan hal yang penting untuk diperhatikan di dalam industri food & beverages, khususnya karyawan yang merupakan alat bantu bagi suatu badan usaha untuk dapat mencapai hasil dan tujuan akhir dari badan usaha tersebut. (Lie, 2019) UMKM Bu Mien Prasmanan memiliki 4 karyawan yang membantu dalam menjalankan usaha ini. Dalam menjalankan pengawasan terhadap karyawannya Bu Mien Prasmanan menggunakan CCTV. Selain itu untuk mewujudkan karyawan yang solid Bu Mien Prasmanan menerapkan sistem kekeluargaan. Untuk menangani semua pemesanan Bu Mien Prasmanan dibantu 3 karyawannya saja. Bu Mien Prasmanan mengalami kendala ketika jumlah pemesanan yang sangat banyak karena jumlah karyawannya yang sedikit.

**Pengendalian Formal.** Pengendalian pertama adalah dengan penggunaan CCTV. Penggunaan CCTV untuk memantau aktivitas dan kedisiplinan karyawan. Diharapkan dengan adanya CCTV dapat membantu pengawasan operasional di toko dan membuat karyawan untuk berpikir lagi untuk melakukan pencurian dan apabila terjadi pencurian maka dapat terdeteksi dan terdapat bukti siapa yang melakukan kecurangan ((Christanti, 2017).

Kedua, Pengawasan langsung oleh pemilik. Bentuk pengendalian ini dilakukan langsung oleh pemilik sendiri. Hal ini untuk memastikan bahwa semua berjalan sesuai dengan visi dan misi dari pemilik warung.

Ketiga, Terdapat evaluasi kegiatan bisnis setiap akhir bulan. Bu Mien Prasmanan selalu melakukan evaluasi pada akhir bulan dengan berdiskusi untuk melakukan perbaikan apabila terdapat penjualan yang menurun, karyawan yang kurang disiplin dan lain sebagainya.

**Pengendalian Informal.** Pertama, budaya manajemen. Seperti yang telah tertulis di atas, dalam pengelolaan manajemen, setiap hal dilakukan secara kekeluargaan. Dari nilai kekeluargaan ini kemudian pola manajerial, hubungan dengan karyawan dan pemasok juga terbentuk. Hal inilah yang sebenarnya tidak ada dalam gaya manajemen modern yang lebih menekankan pada adanya efisiensi terhadap sumber daya yang dimiliki perusahaan. Karena kekeluargaan akan membawa pada prinsip kesejahteraan bersama. Selain itu budaya manajemen di warung prasmanan Bu Mien mengutamakan kedisiplinan, kebersihan, dan kerapian dalam bekerja

Sementara itu gaya manajemen menunjukkan. Pemilik dekat dengan para karyawan dan menggunakan prinsip kekeluargaan. Selalu menanyakan apa kendala yang dihadapi karyawan sehingga para karyawan terbuka dan loyal kepada pemilik. Berikut adalah papara

*"Untuk mengawasi karyawan yang bekerja kami mengawasi secara langsung, serta untuk keamanan yang lebih baik lagi kami juga mempunyai CCTV untuk memantau para pekerja, dan setiap akhir bulan kami melakukan evaluasi" (Tsabitah Az-Zahra Q.H)*

*"Agar karyawan dekat dengan UMKM catering yang kami miliki, kami menerapkan prinsip kekeluargaan, meskipun kami menggunakan prinsip kekeluargaan kami juga mengutamakan kedisiplinan, kerapian, dan kebersihan dalam bekerja" (Kresta Anggraeni)*

**Kelemahan dan Kekuatan Sistem Pengendalian Manajemen Warung Prasmanan Bu Mien.** Dari hasil penelitian, ada beberapa kelemahan yang muncul di warung Bu Mien. Salah satunya adalah hal promosi yang masih menggunakan strategi word of mouth (WOM) dan lewat media sosial Instagram serta WhatsApp yang dinilai belum informatif bagi konsumen. Manajemen harus berupaya untuk meningkatkan pemasaran dengan memaksimalkan media sosial ini.

Kelemahan kedua terkait dengan kekurangan karyawan, apalagi jika ada pesanan yang banyak, hal ini membuat terhambatnya pengerjaan pesanan. Bu Mien harus mempertimbangkan kapasitas pesanan dengan jumlah karyawan yang ada. Hal ini menjadi kelemahan tersendiri. Jika pesanan selalu mengalami keterlambatan, hal ini akan berdampak pada potensi kehilangan pelanggan di masa yang akan datang.

Keterbatasan berikutnya adalah modal. Bentuk perusahaan atau badan usaha perseorangan memang memiliki kelemahan dalam permodalan, Apabila kekurangan modal, maka alternatifnya adalah dengan melakukan pinjaman, ini yang membedakan dengan perusahaan berbentuk PT atau CV. PT akan mendapatkan permodalan dari saham, itu

memudahkan mereka untuk melakukan ekspansi. Namun demikian kepemilikan sendiri juga memiliki kekuatan, yakni pengendalian atas visi dan misi perusahaan ada di tangan pemilik, sehingga idealisme kekeluargaan tidak akan bergeser pada kepentingan pemilik modal.

Permasalahan berikutnya adalah Belum bisa mengatasi apabila ada pesanan mendadak. Apabila ada pesanan yang mendadak, warung makan bu mien tidak bisa melakukan pemrosesan, hal ini seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa sebenarnya yang menghambat proses ini adalah kurangnya karyawan di UMKM Bu Mien Prasmanan. Permasalahan lain yang timbul tak jarang yang melakukan pemesanan juga tidak mengambil pesanan tersebut Ketika acara, sehingga Bu Mien mengalami kerugian. Kenaikan bahan baku yang menyebabkan terhambatnya proses pengerjaan pesanan juga tidak bisa diantisipasi. Hal ini juga karena warung makan bu Mien kurang informasi tersebut. Hal ini disebabkan UMKM Bu Mien tidak melakukan *crosscheck* harga terkait hal tersebut,

**Kekuatan SPM.** Meskipun memiliki beberapa kelemahan, namun Bu Mien Prasmanan juga memiliki kekuatan dalam pengendalian manajemennya, yakni: (1) Bu Mien Prasmanan selalu mengutamakan kualitas dengan cita rasa yang sesuai dengan orang Indonesia, makanan yang sehat, higienis dan memiliki kandungan nutrisi yang seimbang; (2) Bu mien Prasmanan memberikan pelayanan yang maksimal untuk konsumen. (3) Bu Mien Prasmanan mempunyai pemasok bahan baku yang tetap. (4) Bu Mien memulai usaha pada tahun 2016, dimana masih belum banyak yang memiliki usaha catering, sehingga usahanya tentu diminati oleh orang-orang yang membutuhkan jasa catering.

#### A. Desain SPM yang Diusulkan

##### Tabulasi Desain SPM

| Kelemahan                                                                                                                                           | Desain SPM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promosi masih menggunakan strategi word of mouth (WOM) dan lewat media sosial Instagram serta WhatsApp yang dinilai belum informatif bagi konsumen. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Membuatkan Website untuk meningkatkan penjualan dari Bisnis Catering Bu Mien Prasmanan dan bisa lebih dikenal masyarakat <a href="https://sites.google.com/view/bumienprasmanan">https://sites.google.com/view/bumienprasmanan</a></li><li>- Membuatkan akun Instagram untuk pemasaran dengan nama "@catering_bumienprasmanan" disitu kami memperbaiki tampilan agar lebih informatif dan memudahkan konsumen.</li><li>- Membantu dalam pembuatan Whatsapp Business. Dikarenakan Pemesanan di Bu Mien Prasmanan itu menghubungi kontak whatsapp maka kami mengusulkan untuk beralih ke whatsapp business agar lebih memudahkan konsumen melakukan pemesanan menu catering.</li></ul> |

---

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kekurangan karyawan, apalagi jika ada pesanan yang banyak, hal ini membuat terhambatnya pengerjaan pesanan. | - Kami menyarankan untuk rekrutmen karyawan yang sudah berpengalaman di bidang makanan, agar kualitas tetap terjaga.                                                                                                                                                               |
| Modal sepenuhnya dari owner/pemilik.                                                                        | - Melakukan kerjasama dengan Vendor/VO, membuat brosur untuk dititipkan ke gedung-gedung pernikahan                                                                                                                                                                                |
| Belum bisa mengatasi apabila ada pesanan mendadak.                                                          | - Memberikan informasi kepada konsumen jika ingin memesan maximal H-2 sebelum acara.                                                                                                                                                                                               |
| Pesanan yang tidak diambil saat hari acara                                                                  | - Untuk mengatasi pesanan yang tidak diambil saat hari acara sebaiknya Bu Mien Prasmanan harus membuat aturan untuk membayar di awal, jadi kalau pesanan tidak diambil pihak catering tidak dirugikan.                                                                             |
| Kenaikan bahan baku yang menyebabkan terhambatnya proses pengerjaan pesanan.                                | - Untuk mengatasi kenaikan harga bahan baku kami menyarankan untuk mencari supplier lain namun jika bisa selalu membuat perbandingan harga antara supplier satu dengan yang lain agar tidak berpatok pada satu supplier dan tetap mengutamakan kualitas agar konsumen tidak kecewa |

---

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis terkait pembahasan mengenai penelitian ini maka ditemukan penerapan SPM lama yang belum maksimal dalam hal pemasaran, sehingga banyak dari konsumen yang belum mengenal catering Bu Mien Prasmanan. Strategi pemasaran masih menggunakan strategi word of mouth (WOM) dan lewat media sosial Instagram serta WhatsApp yang dinilai belum informatif bagi konsumen contohnya tidak menampilkan harga menu di setiap postingan yang dibuat, tentunya itu menyulitkan konsumen. Catering Bu Mien Prasmanan tidak bisa menangani apabila terjadi pesanan dengan jumlah yang banyak dan melebihi dari pesanan biasanya dikarenakan kekurangan karyawan dan modal sepenuhnya masih dari *owner/* pemilik.

Desain sistem pengendalian manajemen yang sudah diterapkan oleh UMKM ini sudah cukup bagus namun belum menyeluruh. Pengendalian formal yang sudah diterapkan adalah terdapat CCTV untuk memantau aktivitas dan kedisiplinan karyawan, pengawasan langsung oleh pemilik, dan terdapat evaluasi kegiatan bisnis setiap akhir bulan sehingga segera melakukan perbaikan apabila terdapat penjualan yang menurun, karyawan yang kurang disiplin dan lain sebagainya. Pengendalian informal yang sudah diterapkan adalah budaya manajemen yaitu mengutamakan kedisiplinan, kebersihan, dan kerapian dalam bekerja, gaya manajemen yaitu pemilik dekat dengan para karyawan dan menggunakan prinsip kekeluargaan.

---

Setiap usaha mempunyai tujuan untuk memaksimalkan *profit*. Peneliti mengusulkan beberapa desain sistem pengendalian manajemen untuk memperbaiki sistem-sistem yang belum maksimal. Desain SPM yang diusulkan lebih terfokus pada pemasaran sehingga harapannya hal ini dapat meningkatkan Catering Bu Mien Prasmanan dan bisa lebih dikenal masyarakat luas. Peneliti membuat website agar memudahkan konsumen dalam mencari menu makanan yang diinginkan yaitu dengan alamat website <https://sites.google.com/view/bumienprasmanan>. Membuat akun Instagram untuk pemasaran dengan nama "@catering\_bumienprasmanan" dengan tujuan memperbaiki tampilan agar lebih informatif dan memudahkan konsumen. Membantu dalam pembuatan Whatsapp Business agar lebih memudahkan konsumen melakukan pemesanan menu catering. Untuk mengatasi permasalahan pesanan yang banyak maka dari peneliti mengusulkan untuk rekrutmen karyawan yang sudah berpengalaman di bidang makanan, agar kualitas tetap terjaga dan melakukan kerjasama dengan Vendor/WO agar modal tidak sepenuhnya dari *owner*/pemilik bisnis.

## Daftar Referensi

- Anjasari, N., Nurfadila, R., & Saldina, I. (2021). Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Daya Saing Pada Kedai Kopi Ledokan Di Binangun Blitar. *Jamanta : Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 1(1), 24–39. [https://doi.org/10.36563/jamanta\\_unita.v1i1.419](https://doi.org/10.36563/jamanta_unita.v1i1.419)
- Christanti, M. D. (2017). Rancangan Sistem Pengendalian Manajemen yang Tepat Untuk Mengatasi Masalah Pengendalian yang Terjadi pada Bisnis Keluarga di Toko “X” Biak, Papua. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(2), 450–460.
- Galuh, A., Claudia, C., & Erika, R. (2022). Pentingnya Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing Pada Kios Buah “Simo Buah.” *Jurnal Akuntansi*, 03(02), 1–22.
- Kristie, V. A., & Andono, F. A. (2022). PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DI MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 14(3), 185–198. <https://doi.org/10.33508/jako.v14i3.3741>
- Kusdewanti, A. I., Triyuwono, I., & Djamhuri, A. (2016). *Teori Ketundukan: Gugatan Terhadap Agency Theory* (2nd ed.). Yayasan Rumah Peneleh.
- Lie, I. (2019). Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Agar Menjaga Perilaku Etis Dan Kepatuhan Terhadap Standard Operating Procedure Pada Karyawan Bistro & Lounge Scl Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 8(1), 155–168.
- Marini Purwanto, L. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Desain Sistem Pengendalian Manajemen (Studi Empiris Pada Perusahaan Berstandar Nasional Indonesia). *Seminar Nasional Ilmu Terapan (SNITER)*, 5–6.