

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Singkat Objek Penelitian

1. Sejarah dan Gambaran Restoran New Normal Bojonegoro

Restoran New Normal merupakan salah satu pelaku usaha kuliner di Kabupaten Bojonegoro yang mulai beroperasi pada masa pandemi COVID-19. Tujuan awal pendirian restoran ini adalah untuk memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang terdampak pandemi, sekaligus menghadirkan konsep bisnis kuliner yang mengutamakan penjualan secara online melalui platform *food delivery* seperti *GoFood* dan *GrabFood*. Pada masa awal beroperasi, Restoran New Normal berhasil menjadi salah satu resto favorit di kedua platform tersebut dan mengadopsi jam operasional 24 jam penuh, yang masih dipertahankan hingga sekarang.

Menu yang ditawarkan beragam, mulai dari makanan ringan seperti tortilla isi dan kentucky, hingga minuman seperti kopi, yuzu, dan minuman kekinian lainnya. Strategi penjualan dilakukan secara kombinasi, yaitu offline melalui penjualan langsung di kedai dan online melalui aplikasi mitra. Meskipun penjualan offline tetap dilakukan, wawancara dengan karyawan menunjukkan bahwa porsi penjualan online cenderung lebih tinggi secara konsisten.

Dari sisi pengelolaan keuangan, Restoran New Normal menggunakan dua metode pencatatan, yaitu fisik dan digital. Pencatatan fisik dilakukan

menggunakan buku fisik, sedangkan pencatatan digital dilakukan dengan aplikasi Kasir Pintar.

Pencatatan manual di buku fisik berfungsi sebagai arsip sekaligus tempat klasifikasi sederhana antara penjualan offline dan online. Namun, di aplikasi Kasir Pintar, semua transaksi—baik offline maupun online—tercatat tanpa tanda pembeda. Karyawan mengakui bahwa hal ini menjadi kendala ketika mereka harus menelusuri atau mengoreksi transaksi tertentu. Satu-satunya cara membedakan jenis transaksi adalah dengan mengenali harga menu, karena harga di penjualan online berbeda dari harga offline.

Rata-rata pendapatan kotor restoran adalah Rp15.452.662 per bulan. Angka pendapatan bersih yang tampil di Kasir Pintar dinilai karyawan tidak akurat, karena perhitungan harga pokok penjualan (HPP) dan pengeluaran bahan baku tidak diinput secara real-time ke aplikasi. Owner memilih menghitung pendapatan bersih secara manual dengan mempertimbangkan harga bahan yang fluktuatif di pasar.

2. Lokasi Perusahaan

Restoran New Normal beralamat di Jl. Gajah Mada No.144, Sukorejo Lor, Sukorejo, Kec. Bojonegoro, Kab. Bojonegoro. Lokasi ini sangat strategis karena bertempat di area kota dan tepat di perempatan lampu merah, sehingga kemungkinan restoran ini *dinotice* oleh calon konsumen lumayan besar.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan pembagian tanggung jawab kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk mencapai tujuan perusahaan. Adanya organisasi yang baik memudahkan usaha untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti, restoran New Normal tidak memiliki banyak karyawan, hanya terdapat satu owner dan 3 karyawan. Di mana tiga karyawan ini masing-masing mengisi satu shift dari tiga shift yang diberlakukan. Sehingga satu karyawan akan merangkap sebagai chef, pramusaji, kasir, dan petugas kebersihan yang bertanggung jawab kepada owner. Adapun struktur organisasi pada restoran New Normal Bojonegoro adalah sebagai berikut:



Gambar 1

Struktur Organisasi Restoran New Normal

Sumber: New Normal Bojonegoro, data diolah (2025)

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Analisis Data

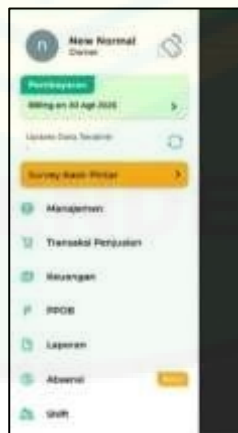
Peneliti telah melakukan penelitian untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk membahas penggunaan aplikasi Kasir Pintar dalam meningkatkan efisiensi pencatatan keuangan di restoran New Normal. Hasil penelitian ini menjelaskan semua permasalahan, fungsi pengendalian internal, dokumen, prosedur yang terkait dengan aktivitas usaha, serta hubungan timbal balik dari itu semua. Pengendalian Internal berbasis COSO akan digunakan peneliti untuk dijadikan basis atau dasar dalam menganalisis efisiensi pencatatan keuangan dengan penggunaan aplikasi Kasir Pintar. Peran aplikasi Kasir Pintar hanyalah sebuah alat untuk menunjang kemudahan dan efisiensi dalam pencatatan keuangan. Jika terjadi *human error* yang menyebabkan pada kesalahan dalam penggunaan aplikasi tersebut, maka pengendalian internal menjadi hal yang sangat perlu diperhatikan. Dengan mencari hubungan pengendalian internal dengan permasalahan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi Kasir Pintar, maka akan ditemukan titik kunci permasalahan yang dapat membawa kita pada penemuan solusi dan langkah untuk mengatasi masalah tersebut.

a. Reduksi Data

Dalam analisis penelitian ini, langkah pertama yang peneliti lakukan adalah reduksi data. Reduksi data sendiri bisa diartikan memilah data mana yang pokok, serta memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian

menentukan pola data tersebut (Sugiyono, 2015: 247). Karena data yang didapatkan Peneliti sangat banyak, Peneliti diharuskan memilih data mana saja yang akan digunakan dalam penelitian. Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan metode yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya peneliti mendapatkan data-data sebagai berikut:

Menurut informasi dari owner restoran New Normal Bojonegoro yang Peneliti dapatkan saat wawancara, New Normal telah menggunakan aplikasi Kasir Pintar sebagai sistem pencatatan keuangan mereka sejak awal berdiri. Menurut pemaparan Galang sebagai karyawan, dalam operasional usaha, aplikasi ini digunakan untuk mencatat transaksi penjualan, kemudian nilai jumlah penjualan yang tercantum di aplikasi tersebut digunakan karyawan untuk data di laporan pendapatan harian yang diunggah ke grup WhatsApp. Dengan kondisi owner yang tidak selalu berada di lokasi resto, maka fitur *multi device* menjadi alat yang sangat berguna bagi owner untuk tetap bisa memantau dan mengakses data yang ada dalam Kasir Pintar secara *real time* (Rahmat, 2024: 280).



Gambar 2

Beranda aplikasi Kasir Pintar

Sumber: Restoran New Normal, Data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan tampilan awal aplikasi Kasir Pintar. Dari banyaknya menu yang tersedia, operasional resto hanya terbatas pada penggunaan menu “Transaksi Penjualan” dan “Laporan”. Operasional usaha yang sederhana dan tidak terlalu rumit membuat penggunaan dua menu tersebut sudah dirasa cukup untuk memenuhi kebutuhan pencatatan.



Gambar 3.

Menu Transaksi Penjualan di aplikasi Kasir Pintar

Sumber: Restoran New Normal, Data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan menu transaksi penjualan di aplikasi New Normal. Ketika pengguna menekan menu Transaksi Penjualan, maka akan ditampilkan

berbagai macam menu makanan dan minuman yang tersedia di restoran New Normal. Menu-menu tersebut diklasifikasikan oleh *tab* berdasarkan jenis transaksinya, apakah itu menu yang tersedia di *offline* atau *online*. Klasifikasi ini bertujuan untuk memisahkan menu yang sama dengan harga yang berbeda. Perbedaan harga tersebut terjadi antara menu yang sama yang tersedia di *offline* dan *online*. Harga menu tersebut dibedakan karena pengaruh diskon yang diberlakukan di aplikasi *GoFood* atau *GrabFood*, sedangkan menu yang tersedia secara *offline* tidak diberlakukan diskon.

Menu Transaksi Penjualan ini sekaligus menjadi langkah awal karyawan dalam melakukan pencatatan keuangan. Ketika ada orderan masuk, karyawan akan membuka menu ini dan memilih menu-menu makanan atau minuman yang ada dalam orderan.

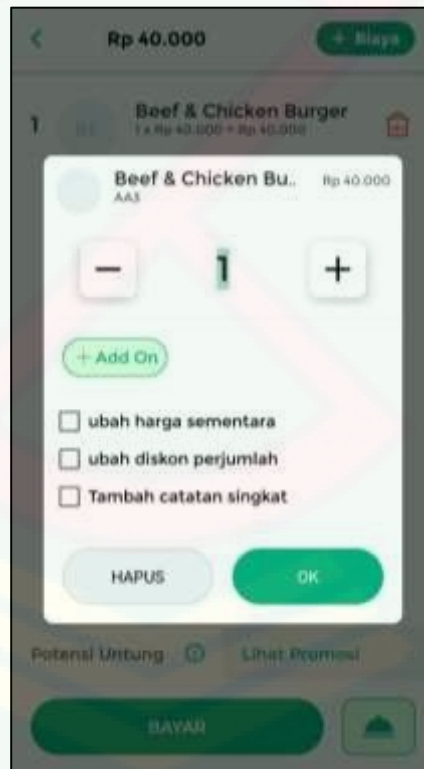


Gambar 4

Menu makanan dan minuman yang telah dipilih di aplikasi Kasir Pintar

Sumber: Restoran New Normal, Data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan menu makanan dan minuman yang telah dipilih. Jika menu-menu makanan dan minuman telah dipilih sesuai orderan yang masuk, maka langkah selanjutnya adalah memasukkan diskon (jika transaksi *online*). Dengan menekan pada salah satu menu, maka pilihan untuk memasukkan diskon akan muncul.



Gambar 5.

Sumber: Restoran New Normal, data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan menu untuk memasukkan diskon penjualan. Transaksi yang

Menu untuk memasukkan diskon Penjualan di aplikasi Kasir Pintar



Sumber: Restoran New Normal, data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan menu untuk memasukkan diskon penjualan. Transaksi yang

telah diinput akan otomatis tersimpan di menu Laporan sebagai riwayat transaksi sesuai *timeline* transaksi tersebut diinput. Pengguna dapat membukanya sesuai *timeline* yang dibutuhkan untuk keperluan tertentu.

Menurut data hasil observasi peneliti didampingi Galang selaku karyawan di New Normal, menu kedua yang digunakan untuk operasional resto adalah menu Laporan. Dalam menu ini tersedia banyak sekali jenis laporan, namun resto hanya menggunakan menu “Laporan Penjualan”, di dalamnya terdapat riwayat transaksi penjualan. Mulai dari transaksi *online* (baik itu dari *GoFood* atau *GrabFood*) dan *offline*, semuanya masuk ke riwayat ini tanpa adanya klasifikasi.



Gambar 6

Sumber: Restoran New Normal, data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan isi menu laporan penjualan. Di dalam menu Laporan Penjualan

Isi Menu Laporan Penjualan di aplikasi Kasir Pintar

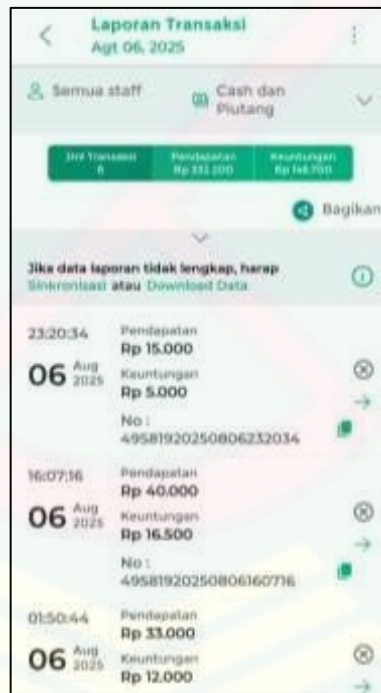


Sumber: Restoran New Normal, data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan isi menu laporan penjualan. Di dalam menu Laporan Penjualan

akan ditampilkan berbagai macam jenis linimasa yang memudahkan pengguna untuk mencari riwayat transaksi sesuai kebutuhan.

Ketika akan masuk pada pergantian hari, karyawan yang bekerja pada shift tersebut akan membuat laporan penjualan pada hari itu. Langkah yang dilakukan adalah memilih menu “Penjualan Hari Ini”, selanjutnya akan ditampilkan riwayat transaksi yang telah diinput berikut dengan jumlah total nilai transaksi pada hari itu.

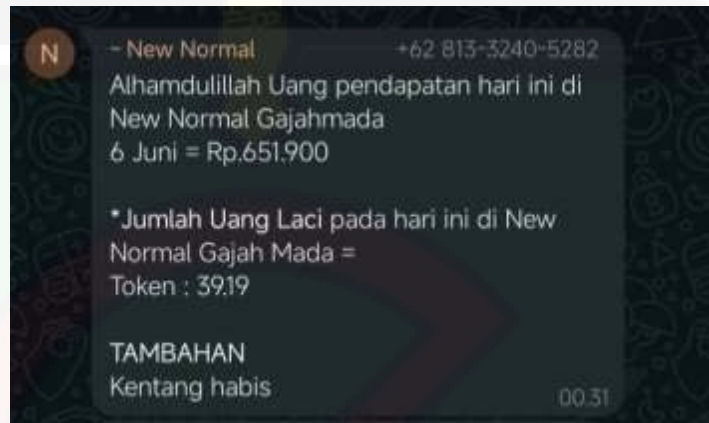


Gambar 7

Riwayat penjualan New Normal Pada 2025 di dalam aplikasi Kasir Pintar
Sumber: Restoran New Normal, data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan riwayat penjualan New Normal pada 6 Juni 2025. Dalam membuat laporan harian, yang perlu dilakukan karyawan hanyalah melihat

pada nominal “pendapatan” kemudian menyalinnya pada *template* pesan yang ada di dalam grup WhatsApp.



Gambar 8

Laporan penjualan New Normal Pada 2025 di dalam aplikasi Kasir Pintar
Sumber: Restoran New Normal, data diolah (2025)

Gambar tersebut adalah hasil observasi penggunaan aplikasi Kasir Pintar oleh peneliti didampingi Galang selaku salah satu karyawan menunjukkan laporan penjualan New Normal pada 6 Juni 2025. Di dalam laporan tersebut tidak banyak informasi keuangan yang tercantum, hanya pendapatan kotor dalam waktu satu hari, sisanya adalah Jumlah Uang Laci (bagian ini tidak pernah diisi), token listrik, dan daftar bahan baku yang habis.

Galang juga mengatakan di New Normal ada 3 karyawan dengan 1 owner, 3 karyawan tersebut bekerja dengan 3 shift dalam sehari, jadi dalam satu shift terdapat satu karyawan yang berperan sebagai tukang masak, kasir, pramusaji, dan pengurus kebersihan. Namun dari 3 karyawan tersebut ada satu orang yang diberikan tugas lebih oleh owner, yaitu untuk melakukan pembelian bahan baku. Karyawan tersebut melakukan perhitungan belanja

secara mandiri di buku fisik lalu melaporkannya pada owner. Itulah sebabnya pendapatan bersih di aplikasi Kasir Pintar dinilai tidak valid, karena memang soal pendapatan bersih cukup owner saja yang tau.

Wawancara yang dilakukan peneliti juga menghasilkan penemuan permasalahan yang pernah terjadi di New Normal. Menurut jawaban dari Zidan, pernah terjadi ketidaksesuaian jumlah pendapatan harian di aplikasi Kasir Pintar dan di Aplikasi *GoFood* atau *GrabFood*, ini terjadi karena *GrabFood* atau *GoFood* mencatat transaksi tersebut ketika pesanan masuk. Ketika itu ada orderan masuk ketika akan berganti hari (misal ketika jam 23.50), maka aplikasi *GoFood* mencatat transaksi tersebut pada hari itu juga, namun karena pesanan yang masuk lumayan banyak dan karyawan hanya ada satu dan agak keteteran, maka transaksi tersebut diinput oleh karyawan ke aplikasi Kasir Pintar setelah selesai memasak orderan tersebut (pastinya setelah berganti hari), jadi ketika karyawan melakukan pelaporan pendapatan hari itu (berdasarkan Kasir Pintar), maka tidak sinkron dengan pendapatan yang ada di *GoFood*. Karyawan juga kesulitan ketika ingin mengidentifikasi macam-macam transaksi yang ada di Kasir Pintar, mengingat transaksi transaksi yang tercatat di dalamnya tidak mengklasifikasikan apakah transaksi tersebut offline atau online, sedangkan permasalahan yang tadi terjadi terdapat pada ketidaksinkronan dengan pendapatan yang ada di *GoFood*.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

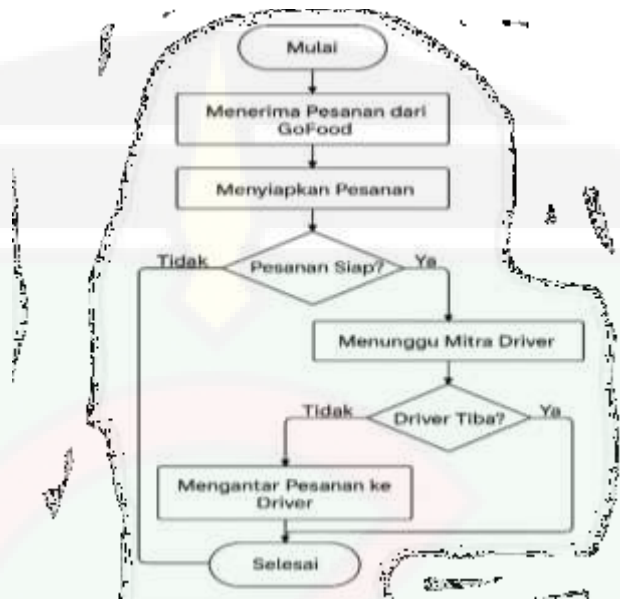
Langkah selanjutnya yang Peneliti lakukan setelah reduksi data adalah penyajian data. Dari semua data-data yang telah peneliti reduksi, Peneliti akan menyajikannya dengan bentuk *chart*, narasi. Berikut adalah data-data yang didapatkan Peneliti.

1) Alur penjualan

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada Zidan selaku karyawan New Normal, alur penjualan yang terjadi di New Normal adalah ketika orderan masuk dari *GoFood* atau *GrabFood* – karyawan memproses pesanan – pesanan siap – pesanan dijemput driver.

2) Alur pencatatan

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada Zidan selaku karyawan New Normal, alur penjualan yang terjadi di New Normal adalah ketika pesanan sudah selesai, selanjutnya karyawan menginput transaksi barusan ke Kasir Pintar dan buku fisik. Ketika sudah sampai pada jam 23.59 dan akan berganti hari, maka karyawan melakukan perhitungan akumulasi hanya pada pendapatan satu hari yang ada di Kasir Pintar.



Gambar 9

Flowchart Penjualan New Nromal Bojonegoro

Sumber: wawancara karyawan New Normal Bojonegoro



Gambar 10

Flowchart Pencatatan Keuangan New Nromal

Sumber: wawancara karyawan New Normal Bojonegoro

3) Pencatatan buku fisik

Menurut hasil wawancara peneliti dengan Zidan selaku karyawan New Normal Bojonegoro, pencatatan dilakukan juga secara manual dengan menuliskannya di buku fisik. Namun ternyata pada pertengahan bulan Mei sudah tidak pernah dilakukan lagi pencatatan manual.

4) SOP Karyawan

Menurut wawancara dengan Galang, SOP yang tertulis hanya menyebutkan soal Kehadiran dan Persiapan Shift, Pelayanan Pelanggan, Pengolahan Makanan dan Minuman, Kebersihan dan Sanitasi, Pengelolaan Stok dan Inventaris, dan Penutupan Shift. Untuk SOP pencatatan keuangan hanya menyinggung soal kedisiplinan dan ketelitian dalam pencatatan transaksi dan SOP tersebut diberikan secara instruktif verbal atau melalui grup wa dari owner kepada karyawan.

SOP OPERASIONAL RESTORAN NEW NORMAL	
<p>1. SOP KEHADIRAN & PERSIAPAN SHIFT</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan harus datang 15 menit sebelum shift dimulai Menggunakan seragam lengkap dan rapi sesuai standar Mengikuti briefing harian untuk persiapan tugas dan update operasional Mengikuti aplikasi Cash & Card untuk mencatat awal transaksi dan memastikan sudah sesuai Mengikuti cek bahan baku di dapur dan lokasi persediaan Mengikuti cek bahan baku dan persediaan setiap hari sebelum operasional Area kerja harus dalam keadaan bersih sebelum memulai shift <p>2. SOP PELAYANAN PELANGGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Membimbing pelanggan sesuai jika pelanggan butuh menu Mengkonfirmasi pesanan sebelum kembali ke dapur Melayakinkan makanan dan minuman dengan rapi sesuai standar Melaku sebagai sikap ramah, profesional kepada pelanggan Membantu keluhan pelanggan sebelum masalah menanggapi ke manajer <p>3. SOP PENGELOLAAN INVENTARIS DAN STOK</p> <ul style="list-style-type: none"> Daftar setiap shift dan sesuai dengan catatan Gunakan standar K3 saat saat menyimpan makanan Gunakan standar yang tepat sesuai tempat standar restoran Perhatikan standar waktu persediaan agar makanan tidak Perhatikan standar makanan setiap harinya Gunakan prosedur yang benar dan rapi 	<p>4. SOP KEBERSIHAN DAN SANITASI</p> <ul style="list-style-type: none"> Membuat jadwal area kerja sebelum memulai operasional Pastikan lantai area kerja tidak licin Jasa kerja harus tetap bersih setiap saat Segala kebersihan setiap shift pelanggan sesuai standar Jika ada keluhan pelanggan atau keluhan segera ditanggapi Sesuai prosedur restoran harus dihidupkan Daftar setiap shift dan sesuai dengan standar Membuat jadwal, daftar dan area persediaan Sesuai prosedur ditunjukkan ke lokasi dapur Setiap Minggu, setiap hari ke dapur sesuai persediaan dan area shift diorganisir harus dibersihkan <p>5. SOP PENGELOLAAN STOK, INVENTARIS</p> <ul style="list-style-type: none"> Ukuk setiap hari dan setiap saat dan shift shift Carat bahan yang tidak lebih dan berikan ke pembelian Daftar setiap shift dan sesuai standar Pastikan standar dan bahan beres Monitor profesional bahan dengan menggunakan sistem sesuai standar <p>6. SOP PENUTUPAN SHIFT</p> <ul style="list-style-type: none"> Ukuk setiap shift bahan baku dan area jika ada keluhan Melaku area shift yang tidak digunakan seperti dapur dan area shift Pastikan area dapur dan area shift standar bersih Sesuai standar dengan standar shift Membuat laporan ke shift ke lokasi manajemen sesuai standar

Gambar 11

SOP New Nromal

Sumber: New Normal Bojonegoro, data diolah 2025

c. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Setelah data-data direduksi dan disajikan oleh peneliti, peneliti kemudian menarik kesimpulan dengan membandingkan hasil temuannya tersebut dengan teori yang sudah ada. Dalam hal ini adalah pengendalian internal berdasarkan COSO.

Menurut hasil wawancara dengan Zidan di lapangan, alam operasional usahanya, restoran New Normal sebenarnya telah menerapkan sistem pengendalian internal. Hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan Zidan selaku karyawan di restoran New Normal menunjukkan adanya SOP tertulis yang diberlakukan dan juga tindakan pada perilaku yang tidak sesuai dengan SOP tersebut. Namun isi SOP yang berlaku di restoran ini tidak menyinggung soal pencatatan keuangan. Hanya Kehadiran dan Persiapan Shift, Pelayanan Pelanggan, Pengolahan Makanan dan Minuman, Kebersihan Sanitasi, Pengelolaan Stok dan Inventaris, dan Penutupan Shift.

Setelah melakukan observasi di lapangan, Peneliti mencoba untuk menganalisis kualitas pengendalian internal yang telah diterapkan berdasarkan lima komponen COSO. Lima komponen ini akan dijadikan sebagai kerangka acuan pengendalian internal yang ada di restoran New Normal.

1) Lingkungan Pengendalian

Temuan Lapangan:

- a) Struktur organisasi jelas: 1 owner, 3 karyawan, pembagian shift harian.
- b) SOP tertulis terkait pencatatan keuangan tidak ada; arahan diberikan secara verbal atau via WhatsApp.
- c) Pencatatan transaksi dilakukan oleh karyawan secara ganda: di aplikasi Kasir Pintar dan di buku fisik.
- d) Owner memegang kendali penuh atas perhitungan pendapatan bersih dan keputusan keuangan.

Analisis COSO:

Lingkungan pengendalian menurut COSO harus mencerminkan nilai integritas, etika, dan komitmen terhadap pengendalian internal yang kuat. Keberadaan struktur organisasi di New Normal sudah memenuhi unsur akuntabilitas, tetapi ketiadaan SOP tertulis untuk pencatatan keuangan membuat standar kerja rawan bervariasi antar karyawan. Arahan verbal memiliki risiko miskomunikasi dan sulit diaudit.

2) Penilaian Risiko

Temuan Lapangan:

- a) Perbedaan waktu pencatatan transaksi antara platform online dan Kasir Pintar menyebabkan selisih laporan harian.
- b) Tidak ada fitur klasifikasi transaksi offline/online di Kasir Pintar, sehingga pelacakan kesalahan membutuhkan penghafalan harga menu.

- c) Risiko kesalahan input meningkat saat beban kerja tinggi (misal, saat banyak orderan menjelang pergantian hari).

Analisis COSO:

COSO menekankan bahwa organisasi harus mengidentifikasi risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan. Di New Normal, risiko sudah nyata (misalnya selisih laporan dan kesalahan input), tetapi belum ada prosedur formal untuk menilai tingkat risiko.

3) Kegiatan Pengendalian

Temuan Lapangan:

- a) Transaksi dicatat dua kali: di Kasir Pintar dan buku fisik.
- b) Bukti transaksi offline diunggah ke grup WhatsApp; transaksi QRIS disertai tangkapan layar.
- c) Laporan pendapatan harian berdasarkan data di Kasir Pintar diunggah setiap malam ke grup.
- d) Koreksi kesalahan dilakukan atas instruksi owner ketika menemukan perbedaan data.

Analisis COSO:

Kegiatan pengendalian menurut COSO meliputi kebijakan dan prosedur untuk mengurangi risiko. Pencatatan ganda merupakan bentuk pengendalian yang baik untuk duplikasi data, namun tanpa klasifikasi transaksi, proses ini tetap memakan waktu saat verifikasi. Bahkan pencatatan pada buku fisik sudah tidak efektif semenjak pertengahan Mei 2025, setelah itu tidak dilakukan pencatatan buku fisik sama sekali. Belum

adanya prosedur validasi data yang terstruktur juga membuat kualitas informasi tergantung pada keaktifan owner dalam memeriksa laporan.

4) Informasi dan Komunikasi

Temuan Lapangan:

- a) Informasi keuangan dikomunikasikan melalui grup WhatsApp antara karyawan dan owner.
- b) Pemantauan transaksi dilakukan secara daring oleh owner melalui aplikasi Kasir Pintar.
- c) Tidak ada sistem penyimpanan arsip digital yang terstruktur selain WhatsApp.

Analisis COSO:

COSO menggarisbawahi pentingnya sistem komunikasi yang terdokumentasi dan dapat diakses untuk mendukung pengambilan keputusan. WhatsApp efektif untuk komunikasi cepat, tetapi rentan kehilangan data karena tidak terintegrasi dalam sistem pencatatan formal.

5) Pemantauan

Temuan Lapangan:

- a) Pemantauan dilakukan oleh owner secara tidak terjadwal.
- b) Tindakan korektif diberikan jika ditemukan masalah, seperti selisih laporan.
- c) Tidak ada evaluasi periodik yang khusus membahas kepatuhan karyawan terhadap prosedur pencatatan keuangan.

Analisis COSO:

COSO menekankan pemantauan berkelanjutan dan penilaian berkala untuk memastikan pengendalian internal tetap efektif. Pemantauan di New Normal lebih bersifat insidental, sehingga potensi masalah baru terdeteksi setelah terjadi, bukan dicegah sebelumnya.

2. Hasil Uji Keabsahan Data

Untuk menjawab pertanyaan mengenai kredibilitas data yang disajikan peneliti, perlu dilakukan uji keabsahan data. Seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti menggunakan tiga teknik triangulasi uji keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

a. Hasil uji triangulasi sumber

Menurut wawancara yang peneliti lakukan pada dua karyawan yaitu Galang dan Zidan, Peneliti mendapatkan hasil jawaban dengan kronologi yang sama. Pertanyaan yang peneliti ajukan pada dua karyawan tersebut mengenai permasalahan yang pernah terjadi di restoran New Normal. Menurut penuturan responden, pada tanggal 6 Juni 2025, salah satu karyawan yang bekerja pada shift 3 (16.00-00.00) menerima orderan sekitar pukul 23.50. Kebiasaan rutin yang dilakukan karyawan tersebut selalu memproses orderan terlebih dahulu, baru menginput transaksi ke Kasir Pintar. Karena kebetulan orderan yang masuk tersebut lumayan banyak, sedangkan dia hanya sendiri, maka tentu saja masakan selesai lewat pada pukul 00.00. Sehingga jika dia menginput transaksi tersebut pada Kasir Pintar, maka total pendapatan pada hari itu tidak akan sinkron dengan total pendapatan yang ada pada aplikasi *GrabFood* dan *GoFood*.

Hal ini terjadi karena aplikasi *GoFood* dan *GrabFood* mencatat transaksi tersebut sebagai bagian dari penjualan tanggal 6 Juni 2025. Karena peristiwa tersebut, owner memberikan instruksi pada karyawan untuk menghitung kembali dan menjelaskan nilai total pendapatan yang tidak sinkron tersebut.

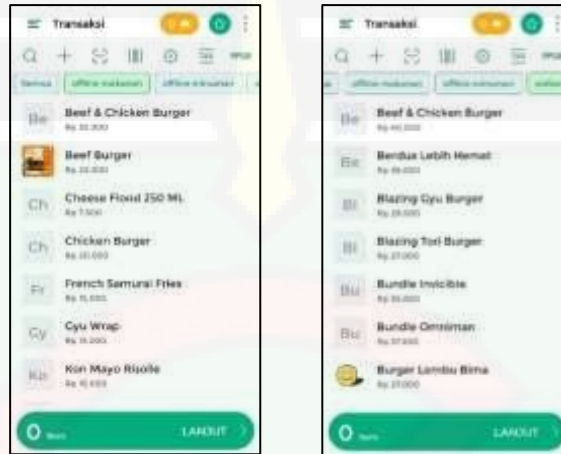
b. Hasil uji triangulasi teknik

Uji keabsahan data yang selanjutnya yaitu uji triangulasi teknik. Dari pembahasan pada poin sebelumnya, ketika permasalahan tersebut terjadi, Galang sebagai karyawan di restoran New Normal menceritakan prosesnya melakukan pengecekan pada semua transaksi yang terjadi pada 6 Juni 2025. Dengan informasi yang didapatkan peneliti dari karyawan tersebut bahwa harga antara menu online dan offline berbeda, maka peneliti mencari tahu lebih dalam menggunakan teknik observasi langsung pada aplikasi dan melihat harga menu yang memang berbeda.

Dengan mengidentifikasi jenis transaksi *online*, *offline*, *GrabFood* dan *GoFood*, Karyawan bertujuan menemukan selisih nilai karena salah input. Termasuk mencari apakah memang nilai total yang tidak sinkron apakah memang hanya karena salah input pada permasalahan yang telah disinggung sebelumnya, atau ada juga kesalahan lain.

Ketika karyawan melakukan identifikasi, dia sempat mengalami kesulitan karena dalam Kasir Pintar tidak ada tanda atau klasifikasi bahwa sebuah transaksi berjenis transaksi *online* atau *offline*. Namun, karena

harga menu masakan pada dua jenis tersebut berbeda akhirnya dia berhasil melakukan identifikasi meski cara yang digunakan kurang efisien.



Gambar 12

Perbedaan harga menu *offline* dan *online* di dalam aplikasi Kasir Pintar

Sumber: Restoran New Normal, data diolah (2025)

C. Pembahasan

1. Hasil Wawancara dan Observasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner Restoran New Normal, beliau menyatakan: *“Dengan adanya Kasir Pintar, saya bisa memantau transaksi harian dari rumah tanpa harus selalu berada di lokasi. Laporan penjualan bisa langsung saya cek lewat HP.”* (Wawancara dengan Owner, 10 Juni 2025). Dari sisi karyawan, penggunaan aplikasi ini juga dianggap mempermudah, seperti disampaikan salah satu kasir: *“Kalau pakai Kasir Pintar, semua transaksi otomatis tercatat, jadi tidak perlu lagi hitung manual untuk laporan harian.”* (Wawancara dengan Karyawan A, 12 Juni 2025). Namun demikian, terdapat kendala yang dirasakan oleh karyawan lain: *“Kadang ada selisih sama laporan GrabFood dan GoFood karena tidak otomatis masuk ke Kasir Pintar. Jadi harus dicek manual, itu makan*

waktu.” (Wawancara dengan Karyawan B, 12 Juni 2025). Hasil observasi juga menemukan bahwa pencatatan manual di buku fisik sudah tidak dijalankan sejak Mei 2025, sehingga ketika terjadi kesalahan input, data cadangan sulit diperoleh.

2. Analisis Penerapan Aplikasi Kasir Pintar

Berdasarkan reduksi data hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Kasir Pintar digunakan untuk:

- a) Input transaksi pembayaran konsumen.
- b) Penghitungan pajak dan diskon.
- c) Penyusunan laporan penjualan harian.
- d) Monitoring transaksi oleh owner melalui fitur multi device.

Namun, ditemukan kelemahan:

- a) Pencatatan manual sudah tidak dilakukan, padahal dapat berfungsi sebagai kontrol tambahan.
- b) Belum ada fitur klasifikasi transaksi online dan offline.
- c) Rekonsiliasi data dari GrabFood dan GoFood masih manual.

Hal ini sejalan dengan teori Keraf (2001) bahwa analisis adalah proses menguraikan komponen untuk melihat hubungan antarbagiannya. Dalam hal ini, penerapan aplikasi Kasir Pintar memang bermanfaat, tetapi kelemahan pada pencatatan manual dan klasifikasi transaksi menunjukkan adanya hubungan yang lemah dalam sistem pencatatan keuangan restoran.

3. Analisis Pengendalian Internal Berdasarkan COSO

Berdasarkan kerangka COSO (2013), hasil wawancara menunjukkan:

a) Lingkungan Pengendalian

Owner menyampaikan: *“Saya tetap bisa kontrol meski tidak ada di lokasi, tapi memang pencatatan manual sering terlewat karena karyawan menganggap semua sudah tercatat di Kasir Pintar.”* (Wawancara dengan Owner, 10 Juni 2025). Artinya, lingkungan pengendalian sudah terbentuk, tetapi konsistensinya lemah karena pencatatan manual terbengkalai.

b) Penilaian Risiko

Risiko selisih laporan pernah terjadi, seperti diceritakan karyawan: *“Pernah ada kesalahan input di bulan Juni, jadi laporan tidak sesuai dengan pesanan yang masuk dari aplikasi. Akhirnya harus dicek ulang satu-satu.”* (Wawancara dengan Karyawan B, 12 Juni 2025). Namun, tidak ada prosedur tertulis yang mengatur langkah penanggulangan.

c) Kegiatan Pengendalian

Penggunaan Kasir Pintar menjadi salah satu bentuk kegiatan pengendalian, tetapi tidak ada SOP tertulis mengenai prosedur pencatatan keuangan.

d) Informasi dan Komunikasi

Owner lebih sering menggunakan WhatsApp untuk memberi instruksi kepada karyawan: *“Kalau ada kesalahan, biasanya saya langsung tegur*

lewat WhatsApp, tapi kadang pesan tenggelam jadi sulit dicari lagi.”

(Wawancara dengan Owner, 10 Juni 2025). Hal ini tidak sesuai standar COSO karena komunikasi tidak terdokumentasi dengan baik.

e) Pemantauan

Pemantauan transaksi digital dilakukan rutin, tetapi pencatatan manual baru dicek ketika ada masalah.

4. Dampak terhadap Efisiensi Pencatatan Keuangan

Dari wawancara dengan karyawan, ditemukan bahwa:

- a) Lambatnya pencarian kesalahan: *“Kalau ada selisih, kita butuh waktu lama buat cari transaksi yang salah, apalagi tidak ada pemisahan transaksi online dan offline.”* (Karyawan A, 12 Juni 2025).
- b) Rekonsiliasi manual dengan aplikasi food delivery: *“GoFood dan GrabFood belum otomatis masuk ke Kasir Pintar, jadi kadang harus input ulang.”* (Karyawan B, 12 Juni 2025).
- c) Tidak ada kontrol ganda: *“Buku catatan sudah lama tidak dipakai, jadi kalau ada kesalahan di aplikasi, kita tidak punya data cadangan.”* (Karyawan A, 12 Juni 2025).

Faktor-faktor ini membuat pencatatan keuangan kurang efisien meskipun sistem digital sudah diterapkan.

5. Solusi Permasalahan

Berdasarkan analisis kualitatif, solusi yang dapat diterapkan adalah:

- a) Untuk Restoran New Normal
 - 1) Membuat SOP tertulis pencatatan keuangan.
 - 2) Mengaktifkan kembali pencatatan manual sebagai kontrol ganda.
 - 3) Melakukan evaluasi rutin bulanan/triwulanan.
- b) Untuk Developer Aplikasi Kasir Pintar
 - 1) Menambahkan fitur klasifikasi otomatis transaksi online dan offline.
 - 2) Mengembangkan integrasi langsung dengan aplikasi food delivery.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan aplikasi Kasir Pintar dalam meningkatkan efisiensi pencatatan keuangan di Restoran New Normal Bojonegoro, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan Aplikasi Kasir Pintar

Aplikasi Kasir Pintar telah membantu proses pencatatan transaksi secara digital dengan lebih cepat, praktis, dan mudah dipantau oleh owner melalui fitur multi device. Namun, efektivitas pencatatan masih terkendala oleh tidak adanya klasifikasi transaksi online dan offline serta belum adanya integrasi langsung dengan aplikasi food delivery (GoFood dan GrabFood).

2. Pengendalian Internal

Berdasarkan analisis kerangka COSO, pengendalian internal di Restoran New Normal masih belum optimal. Lingkungan pengendalian sudah ada melalui struktur organisasi sederhana, tetapi tidak terdapat SOP tertulis untuk pencatatan keuangan. Penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi-komunikasi, dan pemantauan dilakukan secara terbatas, cenderung verbal, dan insidental, sehingga rawan menimbulkan selisih laporan dan kesalahan input.

3. Efisiensi Pencatatan Keuangan

Meskipun sistem digital sudah diterapkan, efisiensi pencatatan belum maksimal. Hal ini terlihat dari masih adanya rekonsiliasi manual dengan

aplikasi food delivery, ketiadaan kontrol ganda karena pencatatan manual ditinggalkan, serta lambatnya proses identifikasi kesalahan transaksi. Dengan demikian, efisiensi pencatatan keuangan sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara penggunaan aplikasi dan pengendalian internal yang baik.

4. Solusi Perbaikan

Untuk meningkatkan efisiensi, Restoran New Normal perlu membuat SOP tertulis pencatatan keuangan, mengaktifkan kembali pencatatan manual sebagai kontrol tambahan, serta melakukan evaluasi rutin. Sedangkan bagi developer aplikasi Kasir Pintar, diperlukan penambahan fitur klasifikasi transaksi online dan offline serta integrasi otomatis dengan aplikasi food delivery.

B. Saran

1. Bagi Restoran New Normal
 - a. Menyusun SOP tertulis terkait pencatatan keuangan, sehingga seluruh karyawan memiliki pedoman yang jelas dan seragam dalam melakukan pencatatan transaksi.
 - b. Mengaktifkan kembali pencatatan manual di buku fisik sebagai kontrol ganda. Pencatatan manual dapat berfungsi sebagai cadangan data jika aplikasi mengalami gangguan atau terjadi kesalahan input.
 - c. Melaksanakan evaluasi berkala (bulanan atau triwulanan) terhadap sistem pencatatan keuangan, termasuk menilai efektivitas penggunaan

aplikasi Kasir Pintar serta kepatuhan karyawan dalam menjalankan prosedur.

- d. Memberikan pelatihan khusus bagi karyawan terkait penggunaan aplikasi Kasir Pintar dan pentingnya pengendalian internal agar potensi human error dapat diminimalisir.

2. Bagi Developer Aplikasi Kasir Pintar

- a. Menambahkan fitur klasifikasi otomatis antara transaksi offline dan online, sehingga memudahkan pelaku usaha dalam melakukan rekonsiliasi data.
- b. Mengembangkan integrasi sistem dengan platform food delivery (GoFood dan GrabFood) agar data penjualan dapat tercatat secara real-time tanpa input ulang.
- c. Menyediakan arsip digital terstruktur agar laporan penjualan lebih rapi, terdokumentasi, dan mudah ditelusuri kembali bila terjadi ketidaksesuaian data.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan melakukan penelitian serupa dengan objek yang berbeda atau lingkup usaha yang lebih luas, misalnya pada UMKM di sektor kuliner lain, sehingga dapat diketahui sejauh mana efektivitas aplikasi pencatatan keuangan dalam konteks yang berbeda.
- b. Menggunakan metode kuantitatif atau kombinasi kualitatif-kuantitatif untuk mengukur secara lebih objektif tingkat efisiensi yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi pencatatan keuangan.