

BAB V

CONTROLLING AND EVALUATION

5.1 Controlling

Menurut Robbin & Coulter (2018), manajemen merupakan suatu kegiatan dalam melakukan koordinasi dan mengawasi segala aktivitas yang terdapat di dalam bisnis, sehingga dapat menghasilkan aktivitas kerja secara efektif dan efisien. Dalam melakukan suatu proses manajemen di dalam perusahaan diperlukannya fungsi manajemen yang harus dilaksanakan, salah satunya adalah melakukan kegiatan *Controlling* atau Pengendalian terhadap segala aktivitas yang dijalankan pada bisnis, dengan melakukan evaluasi mengenai kinerja karyawan bertujuan untuk memastikan semua kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.

Dalam menjalankan aktivitas bisnis terdapat empat aspek yang memiliki hubungan dalam operasional tersebut seperti *finance, people, marketing, operation*, kami pengevaluasian setiap kegiatan yang terjadi dalam pengelolaan bisnis dengan menilai hasil kinerja setiap anggota dan karyawan dalam menghasilkan dan mencapai tujuan bisnis secara efektif dan efisien. Dengan penjelasan sebagai berikut

5.1.1 Controlling and Evaluation Business Model Canvas

Terdapat hasil evaluasi yang ada pada BMC, yaitu sebagai berikut:

1. *Value Propositions*, evaluasi yang terdapat pada *value propositions* adalah *design* kemasan ocha mentai yang kurang menarik, sehingga kedepannya Ocha Mentai perlu membuat *design* kemasan produk yang lebih menarik, sehingga akan memperkuat nilai *brand* yang dimiliki.
2. *Customer Segments*, evaluasi yang terdapat pada *customer segments* adalah *customer* merasa bosan terhadap menu yang diberikan oleh produk Ocha Mentai, Sehingga kedepannya Ocha Mentai perlu membuat variasi menu atau rasa baru sesuai dengan *customize* dan kebutuhan *customer* terhadap produk tersebut.

3. *Customer relationship*, evaluasi yang terdapat pada *customer relationship* adalah penggunaan *website* Ocha Mentai yang dimiliki belum optimal karena saat ini hanya berfokus kepada media sosial. Sehingga kedepannya Ocha Mentai perlu meningkatkan penggunaan *website* untuk memberikan layanan serta informasi yang lebih kepada *customer*, dan mengembangkan penggunaan *platform* lainnya.
4. *Channels*, evaluasi yang terdapat pada *channels* adalah kurangnya minat *customer* untuk datang langsung ke toko *offline* Ocha Mentai karena *Covid-19*. Sehingga kedepannya Ocha Mentai akan lebih berfokus kepada penjualan secara *online* dan membuat konsep toko yang menarik untuk *customer*.
5. *Key resources*, evaluasi yang terdapat pada *key resources* adalah bangunan toko yang terlalu sempit dan masih bergabung dengan *foodcourt* (*stand* makanan lainnya) sehingga dalam penjualannya tidak bisa menguasai tempat saat itu. Untuk kedepannya Ocha Mentai akan mempunyai toko *offline* sendiri untuk berfokus kepada penjualan secara independent dengan menu baru yang akan disajikan.
6. *Key activity*, evaluasi yang terdapat pada *key activity* adalah penjualan *offline* produk Ocha Mentai menurun akibat *Covid-19*, sehingga toko *offline* hanya digunakan untuk mitra Ocha Mentai saja. Untuk kedepannya kami akan meningkatkan pemasaran dan mengundang *influencer* agar dapat menarik minat *customer*.
7. *Key partnership*, evaluasi yang terdapat pada *key partnership* adalah terdapat tambahan *fee* yang harus dibayarkan melalui mitra kerja seperti Gofood dan Grabfood, sehingga terdapat penambahan biaya di dalam dan harga yang disajikan terdapat perbedaan antara pembelian secara langsung dan *online*. Sehingga kedepannya Ocha Mentai akan menyesuaikan harga menu agar dapat menyajikan harga yang sama yang dapat dijangkau oleh *customer*.
8. *Cost structure*, evaluasi yang terdapat pada *cost structure* adalah terdapat pengeluaran biaya tambahan untuk melakukan perbaikan yang tidak terdapat

pada jumlah anggaran dana untuk dikeluarkan, sehingga kedepannya kami akan membuat tabungan atau anggaran untuk biaya keperluan perbaikan lainnya.

9. *Revenue stream*, evaluasi yang terdapat pada *revenue stream* adalah pendapatan penjualan produk setiap bulannya tidak mengalami peningkatan secara signifikan dan konsisten, karena pendapatan yang didapatkan bisa menurun dan meningkat, maka kedepannya akan dilakukannya peningkatan penjualan untuk menghasilkan keuntungan secara maksimal sesuai dengan perencanaan target penjual dengan peningkatan sebesar 15%.

5.1.2 Controlling and Evaluation Financial

Financial controlling merupakan fungsi perencanaan dan pengendalian agar dapat mencapai tujuan keuangan yang diharapkan, dengan menentukan kebijakan dalam menyusun struktur dan prosedur perusahaan secara efisien. *finance controlling* juga bertanggung jawab untuk mengamati metode perencanaan dan pengendalian yang digunakan di seluruh bagian perusahaan dengan melakukan perbaikan dalam perencanaan dan pengendalian yang ada (Usry and Hammer, 2011).

Dalam melakukan bisnis yang dijalankan Ocha Mentai pada aspek *finance*, kami melakukan pengendalian terhadap sumber daya utama yang dimiliki perusahaan dengan menentukan kebijakan dan mengendalikan aktivitas keuangan yang masuk dan keluar yang terjadi pada periode tertentu sehingga akan mencapai tujuan secara efektif, yaitu sebagai berikut:

1. *Prospective analysis*

Ocha Mentai memiliki strategi dalam membuat perencanaan keuangan yang akan digunakan untuk masa depan di dalam perusahaan, sehingga dalam menentukan kebijakan dan keputusan yang akan digunakan akan melalui penilaian hasil penjualan dan pengeluaran keperluan distribusi Ocha Mentai saat ini, dengan membuat rencana terbaik dalam menghasilkan keuntungan secara maksimal dan meminimalisir penggunaan keuangan perusahaan sehingga menciptakan hasil yang optimal. Dalam hal ini kami akan melakukan

efisien kebutuhan pengeluaran dalam aktivitas bisnis dan melakukan pemasaran secara baik agar dapat meningkatkan penjualan dan penghasilan kedepannya.

2. Melakukan pengecekan ulang terhadap pencatatan laporan keuangan

Karena dalam melakukan pencatatan hasil penjualan masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan terjadinya *human error*, maka kami akan melakukan pengecekan secara lebih detail, dan diharapkan semua aktivitas keuangan keluar dan masuk memiliki sumber yang nyata.

Adapun tindak lanjut yang akan dilaksanakan yaitu dengan melakukan pencatatan keuangan menggunakan komputer dan teknologi agar meminimalisir terjadinya *human error* dan menghasilkan laporan penjualan yang lebih jelas.

3. Melakukan pengawasan arus kas, aktivitas arus kas harus terus terjaga keamanannya oleh bagian keuangan dengan mengawasi pengeluaran dana yang diperlukan maupun dalam hal pembayaran gaji karyawan. Tujuannya adalah agar tidak terjadinya kesalahan pencatatan dan mengoptimalkan penggunaan kekayaan perusahaan yang didapatkan.

5.1.3 Controlling and Evaluation People

Dalam melakukan pengendalian terhadap sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja yang maksimal untuk mengembangkan bisnis yang dijalankan, diperlukan evaluasi terhadap hasil kinerja karyawan tersebut. Dengan membuat rencana dan strategi yang digunakan pada masa depan melalui saran yang telah dilalui pada saat ini, yaitu sebagai berikut:

1. *Succession planning*

Ocha Mentai akan melakukan rencana kedepannya melakukan proses identifikasi tindakan yang diperlukan dalam mengembangkan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2. *Reward strategies*

Memberikan evaluasi terhadap kebijakan dalam memberikan *reward* kepada anggota dan karyawan yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan memajukan *reward policies, practices and processes* jangka panjang dalam pencapaian tujuan bisnis dan manajemen sumber daya manusia

3. *Employee Development*

Melakukan pengendalian terhadap hasil kinerja karyawan dengan melihat *performance* yang diberikan karyawan kepada Ocha Mentai dan melakukan pengembangan terhadap karyawan tersebut karena pengembangan bisnis dilakukan melalui karyawan dan keseluruhan aktivitas bisnis yang dijalankan. Bisnis akan lebih berkembang jika kinerja karyawan meningkat, dengan melalui hubungan langsung antara pengembangan Karyawan dan Kinerja Karyawan. Karena akan berdampak pada komitmen terhadap kinerja yang akan berpengaruh pada efektivitas perusahaan (Elena, 2000, dalam Hameed, 2011). Dengan membentuk *organization culture* yang mendukung untuk karyawan Ocha Mentai.

5.1.4 Controlling and Evaluation Marketing

Dalam melakukan pengendalian terhadap aktivitas *marketing* yang dilakukan pada Ocha Mentai, kami memiliki perencanaan dalam pengembangan aktivitas *marketing* di masa depan, yaitu dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Menurut Kotler & Amstrong (2012), *brand* merupakan gambaran dari istilah, nama, simbol dan kombinasi dari keseluruhan yang digunakan untuk menjelaskan suatu gambaran dari produk yang dihasilkan perusahaan dan menjadikan produk tersebut berbeda dari yang lainnya. Dengan melalui *product Branding*, Ocha Mentai akan melakukan evaluasi terhadap *product branding* yang menjadi identitas suatu produk, dengan melihat respon *customer* terhadap produk Ocha Mentai, dan membuat *customer* memiliki pandangan yang sama terhadap produk kami.
2. Promosi (*promotion*)

Melakukan evaluasi terhadap aktivitas pemasaran, terdapat hasil peningkatan penjualan yang didapat dari aktivitas promosi produk Ocha Mentai tersebut.

3. *Public relation* (hubungan masyarakat)

Merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membentuk opini customer dan memberikan informasi mengenai suatu produk atau *brand* perusahaan yang disebarkan kepada masyarakat melalui media tertentu. Ocha Mentai melakukan kegiatan berbagi kepada masyarakat yang membutuhkan dengan memberikan 15% hasil keuntungan yang telah di telah didapatkan. Untuk memberikan bantuan dana ataupun produk Ocha Mentai kepada masyarakat yang membutuhkan. Customer yang telah membeli produk Ocha Mentai secara tidak langsung sudah berkontribusi dalam membantu masyarakat yang membutuhkan.

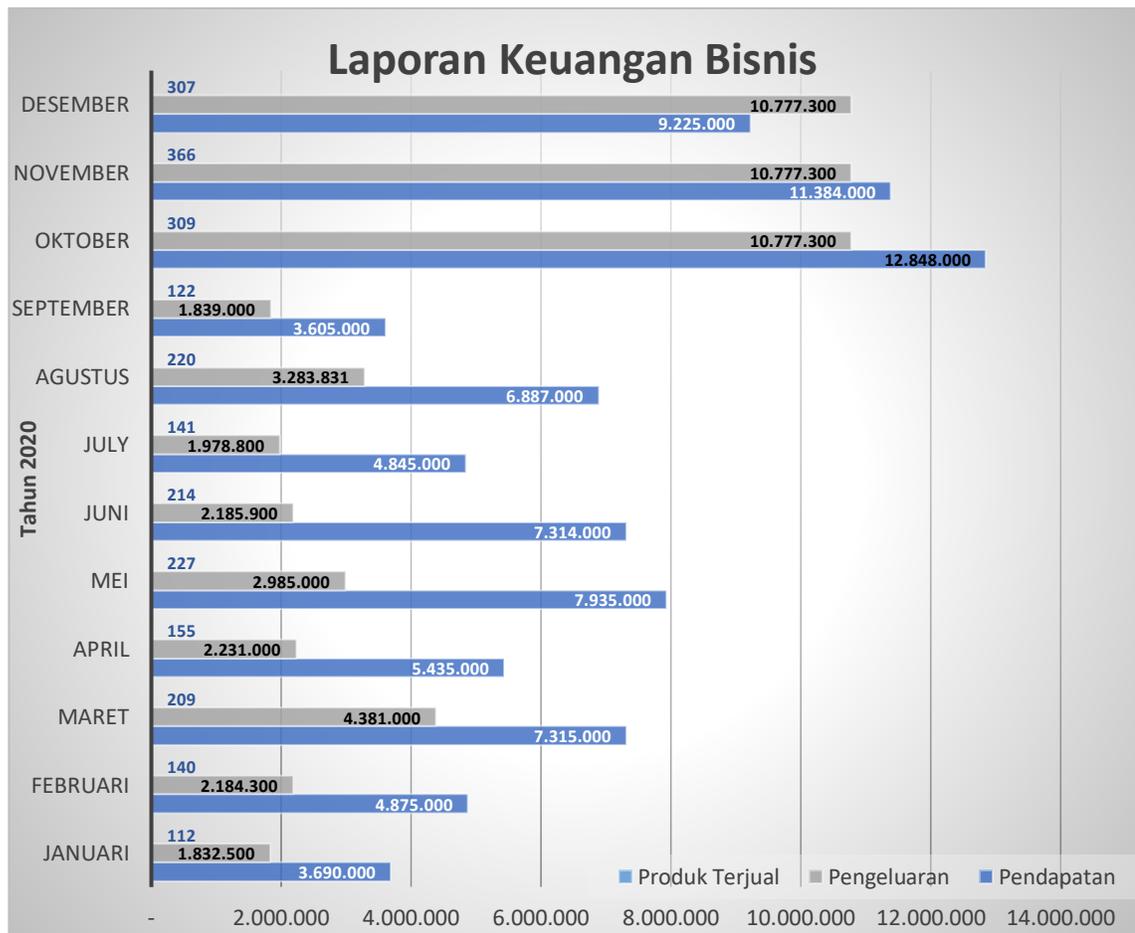
4. Menurut Kotler & Armstrong (2012) *Needs, wants, and demands*, kebutuhan (*needs*) Dalam hal ini Ocha Mentai telah memenuhi setiap kebutuhan dari customer Ocha Mentai, dan permintaan pada saat melakukan penjualan produk dan permintaan pasar. Karena pada saat *customer* memesan dan membeli produk kami, kami sudah memenuhi kebutuhan terhadap permintaan *customer* tersebut akan produk Ocha Mentai.

5. *Value and satisfaction*,

Setiap *customer* Ocha Mentai memiliki harapan terhadap nilai yang ditawarkan pada produk yang dibelinya. Pada saat *customer* memberikan *feedback* baik setelah membeli produk Ocha Mentai merupakan nilai dan tingkat kepuasan *customer* yang telah Ocha Mentai penuhi yang akan menjadikan *customer* tersebut menjadi loyal kepada produk kami.

Dengan melakukan analisa terhadap hasil penjualan setelah dilakukannya pemasaran pada *platform online* seperti media sosial secara individua tau dengan bantuan *influencer*, *personal selling*, melakukan *promotion* dan sebagainya, disini merupakan *feedback* dari adanya kegiatan pemasaran yang telah dilakukan, dengan

hasil pendapatan, pengeluaran dan hasil penjualan produk Ocha Mentai yang dihasilkan selama satu tahun, yaitu sebagai berikut:



Sumber: Ocha Mentai, 2020

Gambar 5.1 Laporan Keuangan Bisnis

Berdasarkan pada gambar 5.1 yang merupakan laporan dari jumlah produk yang sudah terjual selama periode satu tahun, dengan total penjualan sebanyak 2522 units produk Ocha Mentai yang berhasil dijual dan dikonsumsi oleh customer. Dari hasil penjualan tersebut terdapat penurunan dan peningkatan jumlah produk, tetapi terdapat peningkatan penjualan yang dihasilkan pada periode bulan Oktober sampai

dengan Desember yang signifikan. Maka dapat disimpulkan pendapatan keuntungan yang dihasilkan selama satu tahun periode adalah sebesar Rp 30.124.769 dalam menjalankan aktivitas bisnis Ocha Mentai.

5.1.5 Controlling and Evaluation operation

Menurut Romney, Marshall B. & Steinbart (2015), pengendalian *operation* merupakan sebuah proses yang dijalankan untuk dapat menyediakan kualitas produk bahan baku yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dalam aktivitas bisnis terkait tujuan pengendalian yang telah dicapai. Ocha Mentai memiliki perencanaan terkait *operation controlling*, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan restock barang secara efisien dan efektif

Ocha Mentai masih melakukan restock barang secara manual, sehingga pengeluaran terhadap beban – beban *operation* tidak optimal, diperlukan strategi dalam meminimalisir pengeluaran dalam melakukan *restock* bahan baku yang diperlukan, sehingga akan dapat menghemat biaya yang dibutuhkan dan dapat dilakukan secara efisien.

2. Melakukan penjadwalan terhadap *restock* barang

Ocha Mentai akan melakukan penjadwalan rutin dalam melakukan *restock* bahan baku yang diperlukan, sehingga akan lebih terstruktur dan jelas dalam menjalankan aktivitas bisnis.

5.2 Saran

Untuk terus meningkatkan perkembangan bisnis yang sedang dijalankan oleh Ocha Mentai, maka terdapat beberapa saran yang diperlukan untuk memaksimalkan kegiatan bisnis tersebut. Saran ini diharapkan dapat menjadi identifikasi dalam hal menilai maupun mengukur suatu kegiatan bisnis agar kedepannya dapat berjalan dengan lebih baik lagi. Adapun saran yang dapat dilakukan untuk Ocha Mentai, yaitu:

1. Memperkuat *marketing* dengan menggunakan *influencer* dalam memperkenalkan produk Ocha Mentai yang sedang dijalankan sehingga para customer akan semakin tertarik dalam membeli produk Ocha Mentai.

2. Memiliki brand ambassador dengan bekerjasama kepada pihak yang memiliki potensi untuk menaikkan *brand* Ocha Mentai.
3. Berdasarkan Dessler (2013), terdapat aktivitas *recruitment* yaitu *eksternal* dan *internal*. Di dalam aktivitas *eksternal* terdapat kegiatan *referrals & walk-ins*, yang awalnya digunakan oleh Ocha Mentai dalam melakukan pencarian karyawan baru, yaitu melalui relasi yang ada. Sehingga dalam kegiatan tersebut sumber daya yang dimiliki menjadi tidak sesuai. Maka dari itu dalam mencari kandidat calon karyawan yang potensial, Ocha Mentai perlu melakukan pencarian salah satunya dengan *advertising*. Tujuan dalam kegiatan *advertising* dengan menggunakan konten lowongan iklan tersebut akan memberikan informasi yang jelas terkait calon karyawan yang ingin mendaftarkan dirinya dan juga perusahaan dapat melihat calon kandidat karyawan yang memang sesuai dengan kriteria perusahaan.
4. Untuk terus meningkatkan penjualan yang ada, bisnis Ocha Mentai perlu mengencarkan kegiatan promosi salah satunya dengan menggunakan *e-marketing*. Kegiatan *e-marketing* seperti melakukan aktifitas penjualan melalui media sosial, *ecommerce* dan berbagai *digital platform* lainnya akan menambah keuntungan karena perusahaan dapat menjangkau pasar dengan luas melalui kegiatan mempromosikan maupun mengkomunikasikannya dengan menggunakan *e-marketing*. Sehingga hal tersebut nantinya akan membuat produk yang ditawarkan Ocha Mentai dapat diketahui secara luas oleh masyarakat.
5. Melakukan analisa kinerja karyawan di dalam perusahaan, karyawan yang bekerja melalui toko *offline* perlu dilakukan *monitoring* agar dapat terus melihat kompetensi yang dilakukan karyawan selama bekerja. Dengan memberikan penilaian yang melihat secara keterampilan spesifik dan spesifikasi pekerjaan yang dilakukan karyawan tersebut, akan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang kurang maksimal ketika melayani *customer*.