

.....
**EVALUASI TEMUAN AUDIT OPERASIONAL DAN IMPLIKASINYA TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJERIAL (STUDI KASUS PADA HISANA FRIED
CHICKEN CABANG ABU BAKAR)**

Oleh

Latifa¹, Qiqi Zakiyah Ainiyah²

^{1,2}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri KIAI Haji

Achmad Siddiq Jember

Email: ¹Falatifa2708@gmail.com, ²qiqizakiyah134@gmail.com

Abstrak

This study was conducted with the aim of evaluating operational audit findings and analyzing their effect on managerial decision making at Hisana Fried Chicken Abu Bakar Jember Branch. Operational audit is an important tool that can be used to ensure efficiency, suitability of procedures, and as a basis for managerial decision making in the face of intense competition in the fast food industry today. This research uses a qualitative approach with a case study method and the data collection techniques chosen are through interviews and documentation of audit results. The resulting research shows that operational audits have an important role in identifying operational weaknesses, including aspects of cleanliness, cash recording, and service quality. Management uses audit findings as a reference in decision-making. The main challenge faced in implementing audit recommendations is the characteristics of human resources. However, management showed a high level of commitment in following up on audit findings to maintain operational quality. This study provides recommendations for increasing the frequency of audits and strengthening the audit function as a coaching and capacity building tool for human resources.

Kata Kunci : *Operational Audit, Management, Decision Making, Hisana Fried Chicken*

PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk mampu mengelola sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien. Semua jenis perusahaan, baik yang bergerak di bidang perdagangan, manufaktur, maupun jasa, pada dasarnya memiliki tujuan utama yaitu mendapatkan keuntungan serta menjaga kelangsungan hidup usahanya dalam jangka panjang. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan perlu melakukan audit operasional secara rutin.

Audit operasional merupakan suatu kegiatan penilaian yang dilakukan secara menyeluruh terhadap operasi, sistem, dan proses dalam sebuah perusahaan (Sitti Fatimah Kamaruddin dkk, 2024). Audit operasional sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan

guna memastikan bahwa operasionalnya sudah sesuai dengan prosedur, efisiensi, serta terhindar dari penyimpangan yang mengakibatkan kerugian. Audit operasional tidak hanya berfungsi untuk mengevaluasi kinerja, tetapi juga membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindak lanjut (Wico jontarudi Tarigan dkk, 2023). Hal itu selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrian Eka Candra Wicaksana dan Tantina Haryati (2024) bahwa mereka menegaskan audit operasional yang dilakukan secara menyeluruh dan rutin memiliki dampak dalam menemukan kelemahan serta peluang perbaikan dalam proses bisnis, yang memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja Perusahaan. Oleh sebab itu, manajemen dianjurkan untuk memaksimalkan fungsi audit dan memperkuat

pengendalian internal dalam mencapai hasil yang lebih optimal

Hisana Fried Chicken dikenal sebagai salah satu makanan cepat saji yang terus mengalami perkembangan di Indonesia. Kepemilikan dan pengelolanya masih terpusat oleh satu pemilik. Meskipun demikian, manajemen operasionalnya sudah terorganisir agar kualitas tetap terjaga dan efisiensi. Cabang Hisana Fried Chicken sudah banyak ditemui di berbagai wilayah di Indonesia, salah satu cabang yang menarik yaitu Hisana Fried Chicken Abu Bakar yang ada di Jember, karena merupakan cabang pertama kali yang didirikan di wilayah kabupaten Jember yang dapat menjadi representasi penting dalam menjaga reputasi merek. Maka dari itu, penting dilakukan audit operasional secara teratur untuk menilai kesesuaian kegiatan operasi, mengetahui besarnya risiko, maupun seberapa besar peluang peningkatan kinerja.

Meski demikian, manajemen tidak selalu memberikan feedback terhadap temuan audit. Dalam pengambilan keputusan, terkadang manajemen tidak mempertimbangkan beberapa temuan audit. Hal ini yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan dan efektivitas operasional secara keseluruhan.

Melalui studi kasus pada cabang tersebut, penulis ingin mengevaluasi temuan audit yang telah dilakukan dan menelusuri sejauh mana audit internal mempengaruhi manajemen dalam pengambilan keputusan pada Hisana Fried Chicken Cabang Abu Bakar Jember.

LANDASAN TEORI

1. Audit Operasional

Menurut Andrew Chambers dan Graham Rand dalam buku *Auditing (Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik, 2024)*. Audit operasional merupakan audit yang dilakukan untuk memeriksa berbagai aspek dalam Perusahaan, seperti unit organisasi, area fungsi, departemen, atau proses

bisnis, dengan tujuan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan penghematan dalam mencapai tujuan manajemen.

2. Temuan Audit

Proses inti dalam bisnis yang melibatkan tindakan terbaik dari berbagai alternatif yang ada merupakan pengambilan keputusan. Hal tersebut mempengaruhi arah, kinerja dan keberhasilan Perusahaan secara keseluruhan. Pengambilan keputusan sangat penting dalam menentukan arah strategis perusahaan dengan menetapkan tujuan dan sasaran operasional. Penemuan audit merupakan isu-isu signifikan yang diidentifikasi selama proses audit. Isu-isu tersebut dianggap cukup penting sehingga harus disampaikan dan dikomunikasikan secara transparan kepada entitas yang di audit. Temuan audit memiliki dampak substansial terhadap potensi perbaikan dan peningkatan di berbagai aspek seperti kinerja operasional, ekonomi, efisiensi, dan efektivitas yang menjadi tujuan utama untuk dikomunikasikan dengan entitas yang di audit (I Gusti Agung Rai, 2008).

3. Pengambilan Keputusan Manajerial

Menciptakan lingkungan yang dapat memenuhi ekspektasi merupakan tujuan dari suatu pengambilan keputusan. Masalah atau risiko muncul, ketika peristiwa yang diharapkan tidak terjadi atau tidak sesuai harapan. Dalam hal itu teori pengambilan keputusan berupaya untuk meminimalkan risiko yang mungkin timbul, yang kemudian harus dihadapi oleh pemimpin saat merumuskan keputusan (Erwin dkk, 2023).

Terdapat berbagai model dan alat yang dapat digunakan dalam pengambilan Keputusan bisnis guna membantu eksekutif dan administrator dalam membuat Keputusan yang tepat. Salah satu model tersebut adalah model pengambilan Keputusan rasional, paradigma ini menggunakan pendekatan sistematis dan bertahap dalam proses pengambilan Keputusan. Proses ini mencakup identifikasi masalah, pengumpulan informasi, pengembangan alternatif, evaluasi opsi berdasarkan kriteria

yang telah ditetapkan, pengambilan Keputusan, penerapan alternatif yang dipilih, dan pemantauan hasil. Model ini menekankan pentingnya evaluasi dan penilaian yang logis (Mohammad Agus Salim Monoarfa dkk, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang difokuskan pada Hisana Fried Chicken Cabang Abu Bakar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi temuan audit operasional dan menganalisis implikasinya terhadap pengambilan keputusan manajerial. Dalam penelitian ini pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam makna, persepsi, serta proses pengambilan keputusan berdasarkan hasil audit operasional. Sementara itu, pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek yang diteliti secara intensif guna memahami konteks dan dinamika internal yang terjadi di lingkungan organisasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan manajer wilayah yang disertai dokumen berupa laporan hasil audit. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Dengan metode dan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran temuan audit operasional dalam pengambilan keputusan manajerial di Hisana Fried Chicken Cabang Abu Bakar.

Pembahasan

Dari hasil wawancara yang dilakukan ditemukan beberapa informasi yakni

1. temuan audit yang dilakukan pada Hisana Fried Chicken Cabang Abu Bakar pada bulan September 2024.

NO	HASIL TEMUAN
1.	Apar expired
2.	Perbaiki takaran pembuatan air olah, harus selalu ditimbang
3.	Freezer rusak tidak dingin merata

4.	Pengisian log book harus realtime terutama suhu kematangan dan kerenyahan
5.	Tidak ada MCU karyawan
6.	Jadwal kebersihan tidak dikerjakan
7.	Karyawan tidak mencuci tangan saat melayani pelanggan, gunakan dan sediakan handsanitizer
8.	selisih antara uang fisik di kasir dengan jumlah yang tercatat dalam system, - Rp 1.000

Sumber : data diolah 2025

2. Pelaksanaan proses audit operasional pada Hisana Fried Chicken Cabang Abu Bakar. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan manajer area Hisana Fried Chicken Cabang jember, menunjukkan dalam audit operasionalnya dilakukan oleh dua pihak, yaitu pihak internal yang berasal dari wilayah jember itu sendiri dan pihak eksternal yang merupakan perwakilan dari pusat. Dalam mengontrol operasional setiap cabang pihak pusat melakukan secara berjenjang, yakni dimulai dari pusat ke wilayah hingga ke cabang untuk memastikan kebijakan yang ditetapkan ditingkat pusat dapat tersampaikan dan diterapkan dengan baik hingga tingkat operasional di cabang. Mengingat Hisana Fried Chicken merupakan perusahaan dengan satu kepemilikan yang tersebar luas. Dalam proses audit operasional yang dilakukan oleh pihak wilayah sendiri biasanya dilakukan sebanyak 3 bulan sekali untuk mengontrol dan mengevaluasi temuan-temuan yang dilakuka oleh pihak pusat.
3. Tanggapan Manajemen terhadap temuan audit operasional pada Hisana Fried Chicken Cabang Abu Bakar. Biasanya, baik secara lisan maupun tertulis, pihak wilayah melakukan pertemuan dengan pihak pusat untuk evaluasi dan membahas berbagai temuan yang ada di gerai. Contohnya, ketika ditemukan adanya selisih antara uang fisik

di kasir dengan jumlah uang yang tercatat di system sebesar Rp 1.000. Dari temuan tersebut diketahui bahwa selisih tersebut disebabkan kembalian yang kurang kepada pelanggan sebesar Rp 1.000, dimana muncul inisiatif karyawan memberikan satu nugget yang dimana harga nugget tersebut Rp 2.000. Menanggapi hal tersebut, pihak wilayah Jember tetap melakukan tindak lanjut, namun tidak langsung mengambil tindakan tanpa pemahaman yang menyeluruh. Wilayah terlebih dahulu mencari tahu maksud dari temuan tersebut dan solusi apa yang sebaiknya diambil. Hal ini dilakukan karena tidak semua temuan berarti kesalahan langsung dari tim gerai, bisa jadi permasalahan timbul karena penyampaian dari pihak wilayah yang belum cukup jelas atau belum dipahami dengan baik oleh tim gerai. Meskipun demikian, pihak wilayah tetap berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap hasil temuan dari pihak pusat secara bertanggung jawab.

4. Peran audit operasional dalam menyusun atau mengubah kebijakan internal cabang Abu Bakar.

Sebagai dasar dalam menyusun atau mengubah kebijakan internal cabang terutama pada cabang Abu Bakar pihak manajemen menggunakan hasil audit operasional. Apabila temuan pada cabang terjadi secara berulang, maka pihak cabang menetapkan kebijakan baru. Contohnya, ketika ditemukan masalah kebersihan yang masih sering diabaikan di gerai cabang abu bakar, dimana kebijakan yang dilakukan manajemen berupa pembuatan buku kebersihan yang wajib di isi setiap hari dan diperiksa oleh kepala cabang setiap kali kunjungan. Akan tetapi jika temuan tersebut tidak terjadi secara berulang dan tidak bersifat rutin, maka biasanya tidak dijadikan dasar perubahan kebijakan, namun tetap dipantau melalui kunjungan langsung oleh kepala cabang.

5. Pengaruh hasil audit terhadap strategi bisnis cabang, terutama pada cabang abu bakar terlihat dalam tiga aspek utama; efisiensi biaya, pelayanan pelanggan, dan pengelolaan stok.

a. Efisiensi biaya, dari hasil audit pihak cabang didorong untuk menerapkan pengelolaan kas yang lebih ketat, seperti pembatasan akses kas hanya untuk kasir pada shift hari itu juga, kasir juga dilarang untuk mencampur uang penjualan hari ini dengan uang sebelumnya. Strategi tersebut diperkuat dengan merekrut karyawan baru, terutama lulusan SMA tanpa pengalaman, agar lebih mudah dibentuk sesuai budaya kerja yang diharapkan.

b. Pelayanan pelanggan, hasil audit menunjukkan adanya kebiasaan pelayanan kerja yang diterima pelanggan, namun tidak sesuai SOP. Hal tersebut membuat pihak cabang harus menyesuaikan dengan kebijakan baru, seperti harus membentuk tim baru untuk gerai baru dan memberikan pelatihan secara klasikal agar dapat membangun kebiasaan kerja yang sesuai SOP yang dimana proses adaptasi ini memerlukan waktu 1-2 bulan dan berdampak langsung pada pelayanan pelanggan.

c. Pengelolaan stok, hasil audit memberikan pencerahan baru mengenai perubahan dari sistem perhitungan stok berbasis ekor menjadi satuan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pencatatan dan pengelolaan pesanan., khususnya ketika adanya permintaan pesanan yang mencakup satu bagian ayam. Namun hal tersebut juga mengahruskan rim gerai memisahkan bagian ayam secara manual setiap kali ada pesanan dikarenakan pasokan dari

-
- suplier masih berbentuk ekor yakni 1 ekor terdapat 9 bagian.
6. Perubahan signifikan dalam pengambilan keputusan manajerial setelah audit dilakukan. Hasil audit yang dilakukan pada cabang terutama cabang Abu bakar memberikan perubahan namu tidak terlalu signifikan, karena pihak cabang selama beroperasi tidak terlalu jauh atau menyimpang dari kebijakan yang diterapkan oleh pusat. audit tersebut juga mendorong adanya penyesuaian teutama dalam penyelarasan pemahaman terhadap arahan pusat. contohnya penekanan pada aspek pelayanan pelanggan, dimana pusat menekankan pentingnya pelayanan dari hati dan sikap ramah (friendly) terhadap pelanggan. Dengan adanya audit sangat membantu pihak cabang untuk terus mengingat dan memperkuat komitmen terhadap standar yang telah ditetapkan.
 7. Hasil temuan audit operasional membantu manajemen dalam mengidentifikasi risiko dan peluang operasional. Dalam mengenali potensi risiko dan peluang pihak manajemen sangat membutuhkan audit operasional. Audit tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai pengingat agar cabang tetap berada dalam jalur operasional yang sesuai. Melalui audit, manajemen dapat menganalisis sejauh mana risiko yang muncul jika terjadi penyimpangan dari standar yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk tindak lanjut konkret yang dilakukan adalah penekanan terhadap budaya pelayanan dari hati, yang menjadi kekuatan utama Hisana di wilayah Jember. Meskipun saat ini Hisana menempati posisi best market, manajemen menyadari bahwa posisi tersebut juga berpotensi mengundang persaingan. Oleh karena itu, audit menjadi pengingat bagi cabang untuk tidak terlena dalam zona nyaman dan terus menjaga kualitas pelayanan sebagai prioritas utama dalam menghadapi risiko dan tantangan kompetitor.
 8. Kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan rekomendasi dari hasil audit operasional. Kendala utama yang dihadapi oleh pihak manajemen ialah terletak pada sumber daya manusia yang dimana sifat manusia tidak dapat diprogramkan seperti robot, sehingga respon terhadap rekomendasi audit sangat dipengrauhi oleh kondisi emosional dan karakter masing-masing individu. Sikap yang berbeda satu dengan yang lain, seperti ada yang patuh namun ada juga yang cenderung membangkang, dimana hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pihak cabang dalam memastikanseluruh rekomendasi dapat dijalankan secara konsisten dan efektif, terlebih pada aspek kebersihan operasional.
 9. Harapan pihak cabang terhadap audit operasional di masa depan guna membantu dalam proses pengambilan keputusan. Dalam mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat dan berkelanjutan pihak cabang berharao untuk audit operasional bisa dilakukan secara rutin setiap bulan. Dimana audit tidak hanya bersifat reguler, namun juga diharapkan tidak hanya berperan dalam menilai kinerja, tetapi juga mampu membangun tim secara persusif serta menjadi pembimbing bagi pihak cabang.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa temuan audit operasional di Hisana Fried Chicken Cabang Abu Bakar Jember memainkan peran penting dalam mengevaluasi aktivitas operasional serta memberikan kontribusi terhadap pengambilan keputusan manajerial. Temuan audit mencakup beberapa aspek seperti, kebersihan, ketidaksesuaian pencatatan kas, prosedur pelayanan, hingga pengelolaan stok. Dimana hal tersebut bagi

manajemen dijadikan bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan operasional dan strategi bisnis.

Proses audit telah membantu memperkuat komitmen cabang terhadap standar yang telah ditetapkan oleh pusat, meskipun hasil audit belum sepenuhnya mendorong perubahan yang signifikan. Cabang menjadikan audit sebagai pengingat untuk tetap menjaga kualitas pelayanan serta sebagai alat identifikasi terhadap potensi risiko dan peluang. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh cabang dalam mengimplementasi rekomendasi audit seperti, pada karakter dan respon setiap individu dalam lingkungan kerja, yang dimana hal tersebut mempengaruhi konsistensi pelaksanaan kebijakan hasil audit. Meskipun demikian manajemen tetap menunjukkan komitmen dalam menindaklanjuti setiap temuan secara bertanggung jawab dan proporsional.

Saran

1. Peningkatan Frekuensi Audit, sebagaimana harapan dari pihak cabang, dalam menjaga dan meningkatkan efektivitas operasional, disarankan agar audit operasional dilakukan secara lebih rutin.
2. Audit Sebagai Sarana Pembinaan, bukan hanya sebagai alat evaluasi, audit operasional yang persuasif dan edukatif juga sebagai media pembinaan dan penguatan tim kerja yang dapat meningkatkan partisipasi aktif karyawan dalam menjalankan standar operasional.
3. Pengembangan Kapasitas SDM, guna meningkatkan pemahaman terhadap SOP serta mendorong sikap positif dalam menerima rekomendasi audit, maka diperlukan pelatihan berkala bagi karyawan. Hal ini berguna untuk meningkatkan budaya kerja yang disiplin dan berorientasi pada kualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Erwin, E., & dkk. (2023). *Ekonomi Manajerial*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- [2] Kamaruddin, S. F., & dkk. (2024). *Pengantar Auditing*. Padang: CV. Gita Lentera.
- [3] Monoarfa, M. A., & dkk. (2023). *Ekonomi Manajerial*. Badung: CV Intelektual Manifes Media.
- [4] Rai, I. G. (2008). *Audit Kinerja pada Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- [5] Sinaga, M., & dkk. (2024). *Auditing (Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik)*. Bandung: Widina Media Utama.
- [6] Tarigan, W. J., & dkk. (2023). *Pengenalan Dasar Auditing*. Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri.
- [7] Wati, H. (2023). PENGARUH AUDIT OPERASIONAL DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP GOOD CORPORATE GOVERNANCE. *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia (JEKI)*, Vol. 1.
- [8] Wicaksana, F. E., & Haryati, T. (2024). Peranan Audit Operasional dan pengendalian Internal pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 658-668.
- [9] Yeni Elfiza Abbas, E. S., & Budiandru, B. (2023). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada CV. Kyni Sukses). *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6);2253-74, Doi:1053625/Jcijurnalcakrawalailmiah. V2i6.4893.
- [10] Yuningsih, R. A., & Suwandi, S. (2024). Pengaruh Audit Operasional Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1):331-44. Doi: 10.58192/Profit.V3il.1989.