



**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN STRATEGI
MARKETING MIX PADA PERUSAHAAN RETAIL BISNIS
BASKIN ROBBINS JAKARTA**

SKRIPSI

ADITYO TRY ANGGORO 1510112023

**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2019**



**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN STRATEGI
MARKETING MIX PADA PERUSAHAAN RETAIL BISNIS
BASKIN ROBBINS JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

ADITYO TRY ANGGORO 1510112023

**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adityo Try Anggoro

NIM 1510112023

Bilamana di kemudian hari ini ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 9 Juli 2019

Yang Menyatakan



Adityo Try Anggoro

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adityo Try Anggoro
NIM : 1510112023
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**Analisis Sistem Pengendalian Internal dan Strategi *Marketing Mix* Pada
Perusahaan Retail Bisnis Baskin Robbins Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 9 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Adityo Try Anggoro

PENGESAHAN

ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN STRATEGI *MARKETING MIX* PADA PERUSAHAAN RETAIL BISNIS BASKIN ROBBINS

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Adityo Try Anggoro 1510112023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 9 Juli 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE, Ak, M.Ak, CA.

Ketua Penguji



Satria Yudhia Wijaya, SE, M.S Ak.



Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si, CSRS

Penguji II (Pembimbing I)



Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si, CSRS

Ketua Jurusan Akuntansi S1



Danang Mintoyuwono, SE, M.Ak, AAP

Ketua Program Studi Akuntansi S1

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 9 Juli 2019

***ANALYSIS OF INTERNAL CONTROL SYSTEM AND
MARKETING MIX STRATEGY IN BUSINESS RETAIL
COMPANIES BASKIN ROBBINS JAKARTA***

By Adityo Try Anggoro

Abstract

This study aims to determine the application of the internal control system and the strategies implemented in the company. The method used in this research is qualitative with ethnomethodology approach. The results of this study are the implementation of an internal control system that aims to monitor and operate in the store is quite good, but there are still some shortcomings. the procedures set by the company are still not fully done by employees. the marketing mix strategy used is quite good. But the new breakthrough in the strategy used is still lacking. the absence of new things in the promotion step still makes a deficiency in marketing strategies.

Keywords: Internal Control System, Marketing Mix Strategy, and Retail Company.

ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN STRATEGI MARKETING MIX PADA PERUSAHAAN RETAIL BISNIS BASKIN ROBBINS JAKARTA

Oleh Adityo Try Anggoro

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian internal dan strategi yang di terapkan di perusahaan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan etnometodologi. Hasil penelitian ini adalah penerapan sistem pengendalian internal yang bertujuan untuk pengawasan serta kegiatan operasional di store sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan. prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan masih belum sepenuhnya di lakukan dengan baik oleh karyawan. Strategi marketing mix yang digunakan sudah cukup baik. Namun, terobosan baru dalam strategi yang digunakan masih kurang. tidak adanya hal - hal yang baru dalam langkah promosi masih menjadikan kekurangan di strategi marketing.

Kata kunci: Sistem Pengendalian Internal, Strategi Marketing Mix, dan Perusahaan Retail.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2018/2019**

Hari ini Selasa, tanggal 09 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : ADITYO TRY ANGGORO

No.Pokok Mahasiswa : 1510112023

Program : Akuntansi S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Sistem Pengendalian Internal Dan Strategi Marketing Mix pada Perusahaan Retail Bisnis Baskin Robbins Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE, Ak, M.Ak, CA	Ketua	1.
2	Satria Yudhia Wijaya, SE, M.S Ak.	Anggota I	2.
3	Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si, CSRS	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



Jakarta, 09 Juli 2019

Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Akuntansi S.1

Danang Mintoyuwono, SE, M.Ak,
AAP

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T atas segala karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga usulan penelitian skripsi ini berhasil diselesaikan. Salawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Nabi Muhammad SAW. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah **“Analisis Sistem Pengendalian Internal dan Strategi *Marketing Mix* Pada Perusahaan Retail Bisnis Baskin Robbins.”** Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yaitu Bapak Munasiron Miftah, Ketua Program Studi S1 Akuntansi Bapak Danang Mintoyuwono, S.E., M.Ak, AAP, Kemudian Ibu Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si., CSRS selaku Dosen Pembimbing 1, Bapak Drs. Kornel Sitanggang S.E., Ak, M.M. selaku dosen Pembimbing 2 dan Bapak Sumilir, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Selain itu, ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada Ibu Kasti dan Bapak Lili Sri Benowo sebagai orang tua, Serta kakak yang selalu mendukung dan memberikan do'a yang tiada tara serta memberikan bantuan berupa moril dan materil.

Penulis juga mengucapkan terima kasih secara khusus kepada Firza Salvi Farisi yang selalu setia menemani, mendukung, dan membantu dikala sulit. Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada semua teman – teman yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini yaitu teman teman PARA BROTHER, CONQUEROR, KELAS CEKI LOKAL UCOK dan teman – teman AKS1 2015 Ulung, Ujep, Panjul, Caca, Ardo, Rheza, Lauren, Maurits, Fathi, Balia, Anggi, Cia, Adib, Andre, Bunga, Wildan, Ghafar, Sam, Rifqi, Den, Wardhana dan teman teman yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada kaka senior yang memberikan arahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 09 Juli 2019

Adityo Try Anggoro

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
<i>ABSTRAK</i>	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Tinjauan Pustaka	16
2.2.1 Bisnis Retail	16
2.2.1.1 Jenis Penjualan Retail	17
2.2.2 Sistem Pengendalian Internal	18
2.2.3 Keterbatasan Pengendalian Internal.....	19
2.2.4 Pentingnya Pengendalian Internal.....	20
2.2.5 Unsur Pokok Dari Pengendalian Internal.....	21
2.2.6 Kerangka Pengendalian Internal	23
2.2.6.1 Lingkungan Pengendalian.....	23
2.2.6.2 Penilaian Risiko.....	25
2.2.6.3 Informasi dan Komunikasi.....	25
2.2.6.4 Aktivitas Pengendalian (Prosedur Pengendalian)	26
2.2.6.5 Pemantauan	29
2.2.7 Unsur pengendalian pada Pengeluaran Kas.....	29
2.2.7.1 Organisasi.....	29
2.2.7.2 Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan	30
2.2.7.3 Praktik Yang Sehat.....	30
2.2.8 Unsur pengendalian pada Penerimaan kas.....	32
2.2.8.1 Organisasi.....	32
2.2.8.2 Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan	32
2.2.8.3 Praktik Yang Sehat.....	33

2.2.9	Peranan Internal Audit.....	34
2.2.10	Strategi Pemasaran	34
2.2.11	Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	35
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1	Metode Penelitian	40
3.1.1	Paradigma Interpretif	41
3.1.2	Pendekatan Etnometodologi	42
3.3	Objek, Subjek dan Sumber Data.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	44
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.2	Teknik Pengolahan Data.....	45
3.5	Teknik Analisis Data	45
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	46
3.7	Riset Desain.....	47
BAB IV	MENGUNGKAP PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN STRATEGI MARKETING MIX DALAM MENCAPAI PROFITABILITAS YANG DIRENCANAKAN BASKIN ROBBINS	49
4.1	Pengantar	49
4.2.	Standard Internasional di Dalam <i>Standard Operational Procedur</i> dan Checklist Prosedur.	52
4.3.	Peranan Departemen Pengawasan Dalam Mengawasi Kegiatan Operasional Store.	55
4.4.	Kurang Mengoptimalkan Strategi Pemasaran Dalam Pencapaian Target Yang Direncanakan.....	59
4.5.	Kontribusi Sales Terhadap HPP Yang Belum Mencapai Standard Perusahaan	63
BAB V	SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN STRATEGI MARKETING MIX DALAM PENCAPAIAN PROFITABILITAS	66
5.1	Pengantar	66
5.2.	Menjalankan Standard Operational Procedurs dan Checklist Prosedur Sebagai bentuk Kewajiban Para Aktor Sosial Dalam mencapai Profitabilitas.	68
5.2.1	Nilai Positif Integritas dan Etika Karyawan.....	69
5.2.2	Komitmen Para Actor Sosial Untuk Berkompetensi.....	72
5.2.3	Partisipasi Dewan Direksi dan Komite Audit Dalam Melakukan Pengawasan	72
5.2.4	Filosofi dan Gaya Operasional Manajemen di Dalam Entitas	75
5.2.5	Manfaat Positif Struktur Organisasi Perusahaan Dalam Membantu Kinerja Audit Internal	76
5.2.6	Sejumlah Kebijakan dan Praktik Sumber Daya Manusia.....	77
5.3.	Pentingnya Informasi dan Komunikasi Dalam Membantu Kegiatan Operasional Perusahaan	79

5.4	Penilaian Resiko Yang Efektif Guna Meminimalkan Penyimpangan Dan Kesalahan.	80
5.5	Aktivitas Pengendalian Sebagai Langkah Pengawasan Terhadap Kegiatan Operasional	82
5.6	Realitas Strategi Marketing Mix: Memberikan Pelayanan Terbaik bagi Pelanggan.	84
5.6.1	Efektifitas Percobaan Produk Sebelum Pelanggan Membeli.	86
5.6.2	Kebijakan Harga Jual yang Ditetapkan	88
5.6.3	Sistem Promosi yang Digunakan: Efektif?.....	89
BAB VI SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN		93
6.1	Simpulan.....	93
6.2	Keterbatasan	94
6.3	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		96
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Daftar Perbandingan Harga Walls dengan Campina Tahun 2019	2
Tabel 2.	Daftar Perbandingan Harga Baskins Robbins, Haagen-Dasz dan Gelato Tahun 2018	3
Tabel 3.	Data Transaksi Kartu kredit Bank Mega di Baskins Robbins Area Jakarta Tahun 2017 - 2018.....	7
Tabel 4.	Data Penjualan Baskins Robbins Tahun 2017 – 2018 Area Jakarta	8
Tabel 5.	Tugas dan Waktu Kunjungan Departemen Pengawasan.....	57
Tabel 6.	Hasil Audit Departemen Operasional	58
Tabel 7.	Kontibusi HPP Terhadap Sales	64
Tabel 8.	Komponen Lingkungan Pengendalian	69
Tabel 9.	Temuan Terkait Penilaian Resiko	80
Tabel 10.	Hasil Temuan Terkait Aktivitas Pengendalian.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Desain Penelitian.....	48
Gambar 2. Kerangka Temuan Penelitian	51
Gambar 3. Retensi Menjalankan SOP, Partisipasi Departemen Pengawasan, Strategi Marketing.....	68
Gambar 4. Konsep <i>Marketing Mix</i>	85
Gambar 5. Siklus Pencarian Kerjasama Promosi.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. SOP Baskin Robbins
- Lampiran 3. Dokumentasi Informan dan Lokasi Observasi
- Lampiran 4. Promo Oleh Pihak Vendor
- Lampiran 5. Instrumen Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Turnitin