PENGUATAN PENGENDALIAN INTERNAL PADA USAHA KEDAI KOPI EMPATI SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN AKUNTABILITAS DAN EFISIENSI OPERASIONAL

***Fety Widianti Aptsari [1], Dhanny Safitri[2], Dinis Cahyaningrum[3], Ni Wayan Adelia Mutiara Asri[4], Rishan Adha[5], Budiman[6]**

[1,2,3,4,5,6] UNIVERSITAS MATARAM

[*] Corresponding Author: Email: fetyaptasari@staff.unram.ac.id

---

Abstract

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penerapan pengendalian internal pada usaha coffee shop skala UMKM melalui pendekatan edukasi dan pendampingan. Mitra dalam kegiatan ini adalah Kedai Kopi Empati yang berlokasi di Kecamatan Narmada, Lombok Barat. Permasalahan utama yang dihadapi meliputi perangkapan tugas karyawan, pengelolaan persediaan yang belum terstruktur, serta kendala dalam pencatatan transaksi non-tunai. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif melalui observasi, wawancara, edukasi, dan pendampingan implementasi pengendalian internal. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebelum intervensi, pengendalian internal telah berjalan secara sederhana. Setelah dilakukan penguatan, mitra mampu menerapkan pembagian tugas sederhana, pencatatan persediaan berbasis metode FIFO, rekonsiliasi kas harian termasuk transaksi QRIS, serta penyusunan laporan operasional berkala. Kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan transparansi, efisiensi, dan kesadaran pengelolaan usaha yang lebih sistematis

Keywords: *Pengendalian Internal, UMKM, Coffee Shop, Pengabdian Masyarakat, Akuntabilitas*

---

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia semakin menunjukkan peran pentingnya dalam menopang perekonomian, baik di tingkat nasional maupun daerah. Salah satu sektor yang berkembang cukup pesat adalah usaha coffee shop. Tidak hanya di kota besar, tren ini juga mulai terlihat di daerah seperti Lombok Barat, di mana coffee shop tidak lagi sekadar tempat menikmati minuman, tetapi juga menjadi ruang sosial bagi masyarakat untuk bekerja, belajar, maupun bersantai.

Namun, di balik pertumbuhan tersebut, banyak pelaku usaha coffee shop yang masih menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola usahanya. Pengelolaan keuangan dan operasional sering kali masih dilakukan secara sederhana (Putri, 2025; Arianti, 2025), bahkan cenderung berdasarkan kebiasaan sehari-hari tanpa sistem yang jelas. Kondisi ini tentu berpotensi menimbulkan berbagai risiko, seperti kesalahan pencatatan, selisih kas, hingga ketidakefisienan dalam penggunaan bahan baku (Faridani et al, 2025).

Salah satu aspek yang sering belum menjadi perhatian utama dalam pengelolaan UMKM adalah pengendalian internal. Pengendalian internal merupakan berbagai kebijakan, prosedur dan praktik bisnis yang dirancang untuk melindungi aset, memastikan akurasi informasi keuangan dan mencegah potensi penyalahgunaan (Dewi, 2025). Pengendalian internal memiliki peran penting dalam membantu pelaku usaha menjaga kelangsungan usahanya. Hilangnya kontrol internal dalam bisnis, dalam hal ini kafe dapat menyebabkan penipuan atau kesalahan dalam pengumpulan pendapatan (Mas'udiyah et al., 2023).

Secara sederhana, pengendalian internal dapat dipahami sebagai upaya untuk memastikan bahwa kegiatan usaha berjalan dengan baik, tercatat dengan benar, serta terhindar dari kesalahan maupun kecurangan. Dalam kerangka yang lebih luas, konsep ini juga dijelaskan oleh Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, yang menekankan pentingnya lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, sistem informasi, serta pemantauan dalam suatu organisasi.

Dalam praktiknya, penerapan pengendalian internal pada UMKM sering kali belum optimal (Nazara & Prima, 2026). Keterbatasan jumlah karyawan menyebabkan satu orang harus menjalankan beberapa fungsi sekaligus (Sumarwanti & Wicaksono, 2024), seperti menjadi kasir, barista, dan pelayan dalam waktu yang bersamaan. Selain itu, pencatatan persediaan dan transaksi juga belum dilakukan secara terstruktur. Di sisi lain, perkembangan teknologi, seperti penggunaan pembayaran digital melalui QRIS (Chandra et al., 2024), juga membawa tantangan

baru, terutama dalam hal pencatatan dan rekonsiliasi transaksi yang tidak selalu terjadi secara real time.

Kondisi tersebut juga ditemukan pada Kedai Empati Kopi yang berlokasi di Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat. Berdasarkan hasil observasi awal, usaha ini sebenarnya telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, seperti penggunaan aplikasi kasir digital dan variasi metode pembayaran. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan pengendalian internal, seperti perangkapan tugas karyawan, pengelolaan persediaan yang belum terstruktur, serta kendala dalam pencatatan transaksi non-tunai.

Melihat kondisi tersebut, diperlukan pendekatan yang tidak hanya bersifat evaluatif, tetapi juga memberikan solusi yang praktis dan mudah diterapkan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada penguatan pengendalian internal melalui edukasi dan pendampingan langsung. Pendekatan ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha memahami sekaligus menerapkan pengendalian internal secara sederhana, sesuai dengan kebutuhan dan kapasitas usaha yang dimiliki.

Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan pelaku usaha tidak hanya memahami pentingnya pengendalian internal, tetapi juga mampu menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari. Pada akhirnya, penguatan pengendalian internal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko kesalahan, serta mendukung keberlanjutan usaha coffee shop dalam jangka panjang.

II. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada salah satu usaha coffee shop, yaitu Kedai Kopi Empati yang berlokasi di Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat. Waktu pelaksanaan pengabdian pada April 2026. Pemilihan mitra didasarkan pada kondisi usaha yang sedang berkembang, namun masih menghadapi beberapa kendala dalam pengelolaan operasional, khususnya terkait penerapan pengendalian internal.

Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode partisipatif. Artinya, tim pengabdian tidak hanya melakukan pengamatan, tetapi juga terlibat langsung dalam proses diskusi, edukasi, serta pendampingan bersama pemilik dan karyawan usaha. Pendekatan ini dipilih agar solusi yang diberikan benar-benar sesuai dengan kondisi nyata di lapangan dan dapat diterapkan secara langsung oleh mitra.

Secara umum, kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Tahap pertama adalah identifikasi awal, yang dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional harian serta wawancara dengan pemilik dan karyawan. Pada tahap ini, tim berupaya memahami alur kerja, pembagian tugas, serta sistem pencatatan yang telah berjalan. Hasil dari tahap ini menjadi dasar dalam mengidentifikasi permasalahan utama yang dihadapi oleh mitra.

Tahap berikutnya adalah pemberian edukasi terkait pengendalian internal. Materi yang disampaikan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga disesuaikan dengan kondisi usaha coffee shop skala UMKM. Beberapa topik yang dibahas meliputi pentingnya pemisahan tugas, pengelolaan kas, pengendalian persediaan, serta pencatatan transaksi yang sederhana namun konsisten. Proses edukasi dilakukan secara interaktif agar mitra lebih mudah memahami dan mengaitkan materi dengan praktik yang selama ini dijalankan.

Setelah tahap edukasi, kegiatan dilanjutkan dengan proses penguatan melalui pendampingan implementasi. Pada tahap ini, tim pengabdian bersama mitra mencoba menerapkan beberapa perbaikan sederhana, seperti menyusun pembagian tugas yang lebih jelas, membuat format pencatatan persediaan, serta melakukan simulasi rekonsiliasi kas harian, termasuk untuk transaksi non-tunai seperti QRIS dan EDC. Selain itu, mitra juga didampingi dalam menyusun laporan operasional sederhana yang dapat digunakan untuk memantau kinerja usaha secara berkala.

Tahap terakhir adalah evaluasi, yang dilakukan untuk melihat sejauh mana perubahan yang terjadi setelah adanya pendampingan. Evaluasi dilakukan dengan cara membandingkan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan, serta melalui diskusi langsung dengan mitra terkait kendala dan manfaat yang dirasakan. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai efektivitas kegiatan pengabdian yang telah dilakukan.

Data dalam kegiatan ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung aktivitas operasional usaha, wawancara dilakukan untuk menggali informasi dari pemilik dan karyawan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan pencatatan transaksi dan sistem yang digunakan. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi pengendalian internal serta perubahan yang terjadi setelah dilakukan penguatan.

Melalui rangkaian metode tersebut, kegiatan pengabdian ini tidak hanya menghasilkan gambaran kondisi usaha, tetapi juga memberikan pengalaman langsung bagi mitra dalam

menerapkan pengendalian internal secara sederhana dan berkelanjutan.

III. HASIL

Kegiatan pengabdian ini tidak hanya berfokus pada melihat kondisi yang ada, tetapi juga pada bagaimana perubahan dapat terjadi setelah dilakukan edukasi dan pendampingan. Oleh karena itu, pembahasan pada bagian ini disusun dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah dilakukan penguatan pengendalian internal.

1. Kondisi Awal Usaha

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa Kedai Kopi Empati telah memiliki beberapa praktik pengelolaan usaha yang sudah cukup baik. Penggunaan aplikasi kasir digital dalam pencatatan transaksi serta penerapan berbagai metode pembayaran, seperti tunai, QRIS, dan EDC, menunjukkan bahwa usaha ini telah mulai memanfaatkan teknologi dalam operasionalnya. Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan dalam penerapan pengendalian internal. Salah satu permasalahan utama adalah perangkapan tugas karyawan. Dengan jumlah karyawan yang terbatas, satu orang sering kali harus menjalankan beberapa peran sekaligus, seperti menjadi kasir, barista, dan pelayan. Kondisi ini membuat proses pengawasan menjadi kurang optimal dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pencatatan maupun pengelolaan kas. Selain itu, pengelolaan persediaan belum dilakukan secara terstruktur. Pembelian bahan baku cenderung dilakukan berdasarkan perkiraan tanpa didukung oleh pencatatan stok yang jelas. Akibatnya, terkadang terjadi penumpukan bahan atau sebaliknya, kekurangan stok pada waktu tertentu.

Pada sisi pengelolaan kas, meskipun sudah dilakukan penghitungan kas harian, masih terdapat kendala dalam transaksi non-tunai, khususnya QRIS, di mana pencatatan tidak selalu langsung sesuai dengan dana yang diterima. Hal ini berpotensi menimbulkan selisih apabila tidak dilakukan rekonsiliasi secara rutin. Secara umum, kondisi awal ini menunjukkan bahwa usaha telah memiliki kesadaran terhadap pentingnya pencatatan, namun belum didukung oleh sistem pengendalian internal yang terstruktur.

2. Proses Penguatan Pengendalian Internal

Setelah permasalahan utama teridentifikasi, kegiatan dilanjutkan dengan proses penguatan melalui edukasi dan pendampingan langsung. Pendekatan yang digunakan bersifat sederhana dan praktis, agar mudah dipahami dan diterapkan oleh mitra. Pada tahap ini, tim

pengabdian bersama mitra mulai menyusun langkah-langkah perbaikan yang realistis sesuai dengan kondisi usaha.

a. Penguatan Pembagian Tugas

Meskipun jumlah karyawan terbatas, dilakukan upaya untuk memperjelas peran masing-masing. Kasir difokuskan pada pencatatan transaksi, barista pada proses produksi, dan pemilik usaha tetap berperan dalam pengawasan. Pembagian ini tidak bersifat kaku, tetapi cukup membantu menciptakan alur kerja yang lebih tertata.

b. Penguatan Pengelolaan Persediaan

Mitra diperkenalkan dengan pencatatan persediaan sederhana. Selain itu, diterapkan prinsip penggunaan bahan baku berdasarkan urutan masuk (FIFO). Dengan cara ini, bahan baku yang lebih lama dapat digunakan terlebih dahulu sehingga mengurangi risiko pemborosan.

c. Penguatan Pengendalian Kas

Salah satu fokus utama adalah pada pengelolaan kas, terutama transaksi non-tunai. Mitra didampingi untuk melakukan rekonsiliasi kas harian yang mencakup seluruh metode pembayaran. Dengan adanya pencocokan antara catatan transaksi dan dana yang diterima, potensi selisih dapat lebih cepat terdeteksi.



Gambar 1. Pengendalian internal terkait sistem penerimaan kas

d. Penguatan Monitoring Usaha

Mitra juga mulai diperkenalkan dengan pencatatan laporan operasional sederhana, seperti laporan penjualan harian dan catatan kas. Meskipun masih sederhana, langkah ini membantu pemilik usaha dalam memantau kondisi usaha secara lebih terstruktur.



Gambar 2. Monitoring pengendalian internal kedai kopi Empati

3. Perubahan yang Terjadi Setelah Pendampingan

Setelah dilakukan penguatan, mulai terlihat beberapa perubahan positif dalam pengelolaan usaha. Pertama, dari sisi pencatatan, transaksi menjadi lebih rapi dan konsisten. Mitra mulai terbiasa mencatat dan memeriksa kembali transaksi yang terjadi setiap hari. Hal ini memberikan rasa lebih aman dalam pengelolaan keuangan. Kedua, pengelolaan persediaan menjadi lebih terkendali. Dengan adanya pencatatan sederhana, pemilik usaha dapat mengetahui kondisi stok secara lebih jelas dan tidak lagi hanya mengandalkan perkiraan. Ketiga, pengelolaan kas menjadi lebih transparan. Rekonsiliasi yang dilakukan secara rutin membantu mengurangi potensi selisih, terutama pada transaksi digital. Keempat, dari sisi manajerial, pemilik usaha menjadi lebih sadar akan pentingnya pengendalian internal. Tidak hanya sebagai teori, tetapi sebagai praktik yang memang dibutuhkan dalam menjalankan usaha sehari-hari.

4. Pembahasan

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pengendalian internal pada UMKM, khususnya coffee shop, tidak harus diterapkan dalam bentuk sistem yang kompleks. Justru, pendekatan yang sederhana dan sesuai dengan kondisi usaha menjadi kunci keberhasilan implementasi.

Temuan ini sejalan dengan konsep pengendalian internal yang dikemukakan oleh Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, di mana efektivitas pengendalian tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sistem, tetapi juga oleh bagaimana sistem tersebut dijalankan secara konsisten.

Selain itu, kegiatan ini juga menunjukkan bahwa pendekatan pendampingan memiliki peran penting dalam kegiatan pengabdian. Dibandingkan hanya memberikan edukasi, keterlibatan langsung dalam implementasi membuat mitra lebih mudah memahami dan menerapkan perubahan.

Dengan demikian, penguatan pengendalian internal pada UMKM sebaiknya dilakukan secara bertahap, kontekstual, dan berbasis kebutuhan nyata di lapangan. Pendekatan seperti ini tidak hanya meningkatkan pemahaman, tetapi juga mendorong keberlanjutan praktik yang telah diterapkan.

IV. KESIMPULAN

Dari kegiatan pengabdian yang telah dilakukan, terlihat bahwa usaha Kedai Kopi Empati sebenarnya sudah memiliki upaya dalam mengelola usahanya dengan cukup baik, terutama dalam penggunaan aplikasi kasir dan variasi metode pembayaran. Namun, penerapan pengendalian internal yang berjalan masih bersifat sederhana dan belum sepenuhnya tertata, khususnya dalam hal pembagian tugas, pengelolaan persediaan, dan pencatatan transaksi non-tunai. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kesadaran terhadap pentingnya pengelolaan usaha sudah ada, praktik yang dilakukan masih perlu diperkuat agar lebih sistematis dan konsisten.

Melalui proses edukasi dan pendampingan yang dilakukan secara langsung, pemilik dan karyawan mulai memahami bahwa pengendalian internal tidak harus rumit, tetapi bisa dimulai dari kebiasaan sederhana yang dilakukan secara rutin. Perubahan seperti pembagian tugas yang lebih jelas, pencatatan persediaan, serta pengecekan kas harian memberikan dampak yang cukup nyata dalam membuat pengelolaan usaha menjadi lebih rapi dan mudah

dipantau. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang sederhana, kontekstual, dan dekat dengan praktik lapangan dapat membantu UMKM menerapkan pengendalian internal secara lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Arianti, A. W. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan dan Teknologi Finansial terhadap Kinerja UMKM Sektor Coffee Shop di Kota Denpasar. Journal of Accounting and Finance Management, 6(4), 2200–2212. https://doi.org/10.38035/jafm.v6i4.2463

Chandra, R. F., Satria, H., Novrina, P. D., Nasution, F. B., & Setiawan, E. (2024). Pengendalian Internal Atas Penggunaan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) Pada UMKM Kepripunyecerite. Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi, 10(2): 772-778. https://doi.org/10.53494/jira.v10i2.606

Dewi, Citra Suniatika. (2025). Melacak Pengendalian Internal dalam Pengembangan Bisnis UMKM. Akuntanografi: Journal of Accounting Reseacrh, 1(1): 31-39.

Faridani, M. R., Pardede, S. L. A., Wongsosudono, C., Ginting, R. S., Pudyastuti, E., & Dara, R. R. (2025). Optimalisasi Pengendalian Kas dan Persediaan pada Usaha Cafe Multiproduk melalui Pelatihan Akuntansi Praktis di Locana & More Medan. Jurnal Masyarakat Indonesia (Jumas), 4(03), 479-485. https://doi.org/10.54209/jumas.v4i03.323

Mas'udiyah, N. F., Candraningsih, A. A., & Ratnawati, T. (2023). Deteksi Audit Kepatuhan: Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Uang Pada Bisnis Café Melalui Pengendalian Internal. https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v1i3.330

Nazara, Karyaman; Prima, Argo Putra. (2026). Pengaruh Pemahaman Akuntansi,Sistem Pengendalian Internal, dan Penerapan SAK EMKMTerhadap Kualitas Laporan Keuangan UMKM di Kota Batam. Economic Reviews Journal, 5(1): 455-464. https://doi.org/10.56709/mrj.v5i1.1064

Putri, A. P. (2025). Analisis Perbandingan Pengaruh Teknologi Akuntansi terhadap Efisiensi Keuangan pada Coffee Shop dengan Skala Usaha yang Berbeda. Innovative: Journal Of Social Science Research, 5(1), 230–246. https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17451

Sumarwanti, A., & Wicaksono, A. (2024). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Siklus Penggajian pada PT Bintang Makmur. Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis, 6(1), 1-5. https://doi.org/10.37034/infeb.v6i1.781