

SISTEM AUDIT MANAJEMEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN SALES DI TOKO INDOMARET

Wahyu Rizky Ananda¹, Agil Ramadhan², Desti Arini³

^{1, 2, 3}Universitas Baturaja, Jl. Ratu Penghulu, Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan, Indonesia
Email: rizkyreysi5@gmail.com

Article History

Received: 15-01-2026

Revision: 24-01-2026

Accepted: 27-01-2026

Published: 29-01-2026

Abstract. This study aims to analyse the role of management audit systems in increasing sales at Indomaret stores. Management audits are used as an evaluation tool to assess the effectiveness, efficiency, and economy of operational activities, particularly in the sales function. This study uses a qualitative descriptive approach with a focus on examining the management audit process and its implications for sales performance. Research data was collected through direct observation of store operational activities, in-depth interviews with management and employees, and documentation studies related to audit reports, sales data, and standard operating procedures. The data obtained was analysed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing stages. The results showed that the implementation of a good management audit system was able to identify various operational weaknesses, such as inventory management, product arrangement, customer service quality, and the level of compliance with SOPs. These audit findings form the basis for management in formulating corrective actions that contribute to improved sales performance. Thus, the management audit system plays an important role as an internal control tool in improving the sales effectiveness and competitiveness of Indomaret stores.

Keywords: Management Audit, Internal Control System, Sales Performance, Indomaret

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem audit manajemen dalam meningkatkan penjualan di Toko Indomaret. Audit manajemen digunakan sebagai alat evaluasi untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan ekonomis kegiatan operasional, khususnya pada fungsi penjualan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada pengkajian proses audit manajemen dan implikasinya terhadap kinerja penjualan. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional toko, wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan karyawan, serta studi dokumentasi terkait laporan audit, data penjualan, dan standar operasional prosedur. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem audit manajemen yang baik mampu mengidentifikasi berbagai kelemahan operasional, seperti pengelolaan persediaan, penataan produk, kualitas pelayanan pelanggan, dan tingkat kepatuhan terhadap SOP. Temuan audit tersebut menjadi dasar bagi manajemen dalam merumuskan tindakan perbaikan yang berkontribusi pada peningkatan kinerja penjualan. Dengan demikian, sistem audit manajemen berperan penting sebagai alat pengendalian internal dalam meningkatkan efektivitas penjualan dan daya saing Toko Indomaret.

Kata Kunci: Audit Manajemen, Sistem Pengendalian Internal, Penjualan, Indomaret

How to Cite: Ananda, W. R., Ramadhan, A., & Arini, D. (2026). Sistem Audit Manajemen dalam Upaya Meningkatkan Sales di Toko Indomaret. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7 (1), 1056-1063. <http://doi.org/10.54373/imeij.v7i1.5042>

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis ritel di Indonesia semakin intensif seiring dengan pertumbuhan ekonomi, ekspansi jaringan ritel modern, serta perubahan perilaku konsumen yang semakin menuntut kecepatan, kenyamanan, dan kualitas layanan. Kondisi ini menuntut perusahaan ritel untuk tidak hanya fokus pada perluasan gerai, tetapi juga pada peningkatan kinerja penjualan melalui pengelolaan operasional yang efektif dan efisien. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kinerja penjualan ritel sangat dipengaruhi oleh kualitas manajemen, sistem pengendalian internal, serta konsistensi pelaksanaan standar operasional (SOP) di tingkat operasional (Mulyadi, 2016; Widjaja & Nugraha, 2021).

Indomaret sebagai salah satu jaringan minimarket terbesar di Indonesia telah menerapkan sistem operasional yang terstandarisasi di seluruh gerainya. Standarisasi ini mencakup pengelolaan persediaan, penataan produk, pelayanan pelanggan, serta prosedur kerja karyawan. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang berpotensi menghambat peningkatan penjualan, seperti ketidaktepatan pengelolaan stok, display produk yang kurang optimal, kualitas pelayanan pelanggan yang belum konsisten, serta tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP yang bervariasi antar gerai. Temuan serupa juga dilaporkan dalam penelitian ritel modern yang menyatakan bahwa lemahnya pengendalian operasional di tingkat toko dapat berdampak langsung pada penurunan kinerja penjualan (Putri & Hidayat, 2020; Sari & Prabowo, 2022).

Dalam konteks tersebut, sistem audit manajemen menjadi instrumen penting dalam memastikan kegiatan operasional berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan. Audit manajemen berfungsi untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan ekonomis pelaksanaan fungsi-fungsi operasional, sekaligus mengidentifikasi kelemahan dan penyimpangan yang terjadi dalam praktik. Hasil audit manajemen tidak hanya bersifat evaluatif, tetapi juga memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial (Agoes, 2018; Arens et al., 2020). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan audit manajemen yang efektif berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja operasional dan penjualan perusahaan ritel (Rahman & Susanto, 2019; Kurniawan, 2021).

Penerapan sistem audit manajemen yang tepat di lingkungan Toko Indomaret diharapkan mampu membantu manajemen dalam mengoptimalkan proses operasional, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memastikan kepatuhan terhadap SOP secara konsisten. Upaya tersebut pada akhirnya diharapkan berdampak pada peningkatan kinerja penjualan dan daya saing perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem audit manajemen dalam upaya meningkatkan penjualan di Toko Indomaret. Hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoretis bagi pengembangan kajian audit manajemen serta secara praktis menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja penjualan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan sistem audit manajemen serta perannya dalam meningkatkan penjualan di Toko Indomaret. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses audit manajemen dan aktivitas penjualan berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Objek penelitian adalah sistem audit manajemen dan kinerja penjualan pada Toko Indomaret. Penelitian ini dilakukan pada salah satu gerai Indomaret yang dijadikan sebagai lokasi penelitian, dengan fokus pada aktivitas operasional yang berkaitan dengan penjualan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak manajemen toko dan karyawan, serta observasi terhadap aktivitas operasional toko.
- Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan penjualan, standar operasional prosedur (SOP), serta literatur yang relevan dengan audit manajemen dan penjualan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses operasional toko, aktivitas penjualan, pengelolaan persediaan, penataan produk, serta pelayanan kepada pelanggan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak yang terkait, seperti kepala toko dan karyawan, guna memperoleh informasi mendalam mengenai penerapan sistem audit manajemen, pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP), serta kendala yang dihadapi dalam aktivitas penjualan. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa laporan penjualan, hasil audit manajemen, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis untuk menilai efektivitas sistem audit manajemen serta dampaknya terhadap peningkatan penjualan di Toko Indomaret. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi, baik triangulasi

sumber maupun triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan mencocokkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Umum Penerapan Sistem Audit Manajemen di Toko Indomaret

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan telaah dokumen, Toko Indomaret telah menerapkan sistem audit manajemen sebagai bagian dari mekanisme pengendalian internal perusahaan. Audit manajemen dilaksanakan secara berkala oleh tim internal yang ditunjuk oleh manajemen pusat dengan tujuan memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional toko berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Pelaksanaan audit ini menjadi sarana evaluasi rutin untuk menilai kesesuaian antara kebijakan perusahaan dan praktik operasional di tingkat toko.

Ruang lingkup audit manajemen di Toko Indomaret mencakup beberapa aspek utama, antara lain pengelolaan persediaan barang, pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan kas, serta kinerja dan kedisiplinan karyawan. Pada aspek pengelolaan persediaan, audit difokuskan pada ketepatan pencatatan stok, kesesuaian jumlah fisik barang dengan data sistem, serta pengendalian terhadap barang kedaluwarsa dan barang rusak. Hasil audit menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan umumnya telah mengikuti prosedur yang berlaku, meskipun masih ditemukan ketidaksesuaian kecil yang memerlukan perbaikan, seperti keterlambatan pencatatan atau penataan barang yang belum optimal.

Hasil Audit Manajemen terhadap Aktivitas Penjualan

Pada aspek pelayanan pelanggan, audit manajemen menilai kepatuhan karyawan terhadap standar pelayanan, termasuk sikap ramah, kecepatan pelayanan, dan kemampuan memberikan informasi produk kepada pelanggan. Temuan audit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan relatif baik, namun konsistensi pelayanan antar karyawan masih perlu ditingkatkan melalui pembinaan dan pengawasan yang lebih intensif. Sementara itu, pada pengelolaan kas, audit difokuskan pada ketepatan pencatatan transaksi, kesesuaian saldo kas, serta penerapan prosedur keamanan. Hasil audit menunjukkan bahwa sistem pengelolaan kas telah berjalan sesuai ketentuan dan mampu meminimalkan potensi kesalahan maupun penyimpangan.

Audit manajemen juga menilai kinerja karyawan, khususnya terkait kepatuhan terhadap SOP, disiplin kerja, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Hasil audit menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti ketepatan waktu dan pemahaman terhadap prosedur tertentu. Secara umum, penerapan sistem audit manajemen di Toko Indomaret berperan penting dalam mengidentifikasi kelemahan operasional dan memberikan rekomendasi perbaikan yang bersifat konstruktif, sehingga dapat mendukung peningkatan efisiensi operasional dan kinerja penjualan toko. Hasil audit manajemen menunjukkan bahwa secara umum aktivitas penjualan di Toko Indomaret telah berjalan dengan cukup baik. Proses penjualan telah mengikuti prosedur yang berlaku, mulai dari penataan barang di rak, pelayanan pelanggan di kasir, hingga pencatatan transaksi penjualan. Namun demikian, audit juga menemukan beberapa permasalahan, seperti:

- Penataan produk yang kurang optimal sehingga beberapa barang kurang terlihat oleh pelanggan.
- Ketidaksesuaian antara stok fisik dan data sistem pada beberapa item tertentu.
- Pelayanan yang kurang konsisten pada jam-jam sibuk akibat keterbatasan jumlah karyawan.

Temuan-temuan tersebut menjadi bahan evaluasi bagi manajemen toko untuk melakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kinerja penjualan.

Peran Audit Manajemen dalam Meningkatkan Penjualan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dan karyawan, audit manajemen memiliki peran yang signifikan dalam upaya meningkatkan penjualan di Toko Indomaret. Audit manajemen berfungsi sebagai alat evaluasi yang membantu manajemen mengidentifikasi berbagai kelemahan operasional yang berpotensi menghambat kinerja penjualan, baik yang berkaitan dengan pengelolaan produk, pelayanan pelanggan, maupun pengaturan sumber daya manusia. Hasil audit menunjukkan adanya beberapa aspek operasional yang perlu diperbaiki, seperti penataan display produk yang kurang optimal, pengawasan stok barang yang belum konsisten, serta pengaturan jadwal kerja karyawan yang belum sepenuhnya menyesuaikan dengan tingkat kunjungan pelanggan. Menindaklanjuti temuan tersebut, manajemen melakukan serangkaian tindakan perbaikan yang bersifat langsung dan aplikatif. Salah satu langkah yang dilakukan adalah penataan ulang display produk agar lebih rapi, menarik, dan mudah dijangkau oleh pelanggan, sehingga dapat meningkatkan minat beli dan mempermudah proses pengambilan barang.

Selain itu, manajemen meningkatkan pengawasan terhadap pengelolaan stok barang untuk memastikan ketersediaan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan meminimalkan risiko kehabisan stok. Pengendalian stok yang lebih baik juga membantu menjaga kesinambungan penjualan serta mencegah kerugian akibat barang kedaluwarsa. Di sisi lain, penyesuaian jadwal kerja karyawan dilakukan dengan mempertimbangkan jam-jam ramai pelanggan, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui ketersediaan tenaga kerja yang memadai pada waktu-waktu tersebut.

Secara keseluruhan, langkah-langkah perbaikan yang diambil berdasarkan hasil audit manajemen berdampak positif terhadap kenyamanan pelanggan dan efektivitas operasional toko. Kondisi ini mendorong peningkatan volume penjualan, sekaligus menunjukkan bahwa audit manajemen tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana strategis dalam mendukung pencapaian tujuan penjualan di Toko Indomaret.

Dampak Audit Manajemen terhadap Kinerja Penjualan

Hasil dokumentasi laporan penjualan menunjukkan adanya peningkatan penjualan setelah dilakukan evaluasi dan tindak lanjut berdasarkan temuan audit manajemen. Peningkatan ini terjadi karena proses operasional penjualan menjadi lebih terkontrol, mulai dari pengelolaan persediaan, penataan produk, hingga peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Temuan audit memberikan gambaran yang jelas mengenai kelemahan operasional, sehingga manajemen dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran dan berdampak langsung pada efektivitas penjualan. Temuan ini sejalan dengan konsep audit manajemen yang tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai instrumen perbaikan berkelanjutan atau *continuous improvement*. Arens, Elder, dan Beasley (2020) menjelaskan bahwa audit manajemen berperan dalam menilai efisiensi dan efektivitas operasi serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dalam konteks ritel, audit manajemen membantu memastikan bahwa seluruh aktivitas penjualan berjalan sesuai standar dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penjualan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh studi sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan sistem audit manajemen yang efektif berpengaruh positif terhadap kinerja penjualan. Penelitian oleh Hery (2018) menunjukkan bahwa audit manajemen mampu meningkatkan kualitas pengambilan keputusan manajerial melalui penyediaan informasi yang akurat dan berbasis data. Selain itu, penelitian Sari dan Putra (2021) menemukan bahwa perbaikan operasional yang dilakukan berdasarkan hasil audit berkontribusi terhadap peningkatan

efisiensi kerja dan pertumbuhan penjualan pada perusahaan ritel. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa audit manajemen memiliki peran strategis dalam meningkatkan penjualan, tidak hanya sebagai mekanisme pengendalian internal, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan yang mendukung peningkatan kinerja operasional dan daya saing perusahaan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem audit manajemen berpengaruh positif terhadap peningkatan penjualan di Toko Indomaret. Audit manajemen berperan dalam memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori audit manajemen yang menyatakan bahwa audit berfungsi sebagai alat evaluasi efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Dengan melakukan audit secara rutin, perusahaan dapat mengidentifikasi permasalahan sejak dini dan melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem audit manajemen yang diterapkan secara konsisten dan terstruktur mampu meningkatkan kinerja operasional dan mendukung peningkatan penjualan di Toko Indomaret.

REKOMENDASI

Bagi manajemen toko, disarankan untuk melaksanakan audit manajemen secara rutin dan terjadwal guna memastikan kepatuhan terhadap SOP, meningkatkan pengendalian persediaan, serta mengevaluasi penataan display produk dan pengaturan jadwal kerja karyawan, khususnya pada jam sibuk, agar kualitas pelayanan dan kinerja penjualan dapat terus meningkat. Bagi karyawan, diharapkan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur kerja, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada pelanggan, serta menjaga kerapian toko dan ketersediaan barang di rak sebagai upaya mendukung kenyamanan pelanggan dan peningkatan penjualan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran agar pengaruh audit manajemen terhadap penjualan dapat diukur secara lebih objektif. Penelitian juga dapat diperluas dengan membandingkan beberapa gerai ritel serta menambahkan variabel lain seperti kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan efektivitas promosi.

REFERENSI

- Agoes, S. (2018). *Auditing: Petunjuk praktis pemeriksaan akuntan oleh akuntan publik* (5th ed.). Salemba Empat.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2020). *Auditing and assurance services: An integrated approach* (17th ed.). Pearson Education.
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2014). *Accounting information systems*. Pearson Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah*. Bumi Aksara.
- Hery. (2018). *Auditing dan asurans: Pemeriksaan akuntansi berbasis standar audit internasional*. Grasindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, D. (2021). Peran audit manajemen dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan ritel. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(2), 145–156.
- Mulyadi. (2016). *Sistem akuntansi* (4th ed.). Salemba Empat.
- Ocak, G., & Yamaç, A. (2013). Examination of the relationships between fifth graders' self-regulated learning strategies, motivational beliefs, attitudes, and achievement. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(1), 380–387.
- Putri, R. A., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja penjualan pada perusahaan ritel modern. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 23–34.
- Rahman, F., & Susanto, A. (2019). Audit manajemen sebagai alat peningkatan kinerja operasional perusahaan. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 10(3), 512–524.
- Sari, D. P., & Prabowo, R. (2022). Evaluasi pengelolaan operasional toko ritel melalui pendekatan audit manajemen. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 201–214.
- Sari, R. P., & Putra, A. Y. (2021). Pengaruh audit manajemen terhadap efektivitas operasional dan peningkatan penjualan pada perusahaan ritel. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(2), 85–97.
- Widjaja, H., & Nugraha, A. (2021). Sistem pengendalian internal dan dampaknya terhadap kinerja penjualan ritel. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 18(1), 77–88.