

# AUDIT MANAJEMEN FUNGSI PENJUALAN DAN PELAYANAN KONSUMEN PADA TOKO BAHAN BANGUNAN (STUDI KASUS TOKO GIRALDO DESA KOTA BANGUN IV)

Mellindha<sup>1</sup>, Eka Yudhyani<sup>2</sup>, Camelia Verahastuti<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
Email: [Mellinda.mn25@gmail.com](mailto:Mellinda.mn25@gmail.com)

---

## **Keywords:**

*Management Audit, Sales and Customer Service Function, Efficient.*

## **ABSTRACT**

*Mellindha, 2022, Faculty of Economics and Business, University of 17 August 1945 Samarinda, East Kalimantan, Audit Management of Sales and Consumer Service Functions at a Building Materials Store (Case Study at Giraldo Store Desa Kota Bangun IV) under the guidance of Mrs. Eka Yudhyani as supervisor I and Mrs. Camelia Verahastuti as supervisor II.*

*This research was conducted to determine the level of efficiency of the sales and customer service functions that are carried out at the Giraldo Store, Desa Kota Bangun IV at this time. The purpose of this study is to carry out a management audit of the sales and customer service function and provide advice or recommendations at the Giraldo Store, Desa Kota Bangun IV.*

*The data collection technique was carried out by observing and interviewing the management of the Giraldo Store. The analytical tool used was using a checklist on the management audit work paper of the marketing function audit program using a qualitative descriptive method.*

*The audit results show that the implementation of the management audit of the marketing function audit program with the scope of the sales and customer service functions assessed from an efficient level has been running quite efficiently with a percentage of 64%.*

*The conclusion from the research is that there are still some weaknesses that must be improved by Giraldo Stores, namely, making written employee assignments, implementing a computerized system, structuring products to tidy up, planning sales targets and making websites to do wider marketing.*

---

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Perekonomian yang terjadi di Indonesia saat ini memang menjadi salah satu faktor yang ikut mendukung pertumbuhan dan perkembangan jumlah penduduk yang tinggi.

Salah satu perkembangan yang semakin pesat terutama dengan adanya pembangunan pada sektor industri *real estate* dan konstruksi telah mendorong banyaknya perusahaan yang bergerak pada bidang tersebut. Seiring dengan berjalannya

waktu berbagai pembangunan dilakukan seperti perkantoran, perumahan, infrastruktur, dan tempat usaha seakan tak pernah berhenti, bahkan semakin gencar untuk dicari. Hal ini membuat kebutuhan akan bahan bangunan terus meningkat dan tidak hanya pada pembangunan namun untuk renovasi terhadap bangunan lama juga diperlukan.

Fungsi penjualan dan pelayanan konsumen adalah suatu usaha dalam mencapai kepuasan konsumen dipengaruhi oleh peran, dimana para konsumen akan mudah menilai kekuatan atau kualitas dalam kemampuan usaha tersebut. Keberhasilan suatu usaha dalam mengelola fungsi penjualan dan pelayanan sangat menentukan loyalitas konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan pengusaha. Pelayanan menjadi faktor penting dalam semua jenis usaha termasuk usaha yang sedang dijalani, pelaku bisnis harus mampu menyediakan layanan dan fasilitas yang memadai dengan dukungan oleh SDM yang ramah dan bersahabat.

Audit Manajemen adalah suatu pemeriksaan terhadap kegiatan suatu usaha untuk melakukan evaluasi dan saran perbaikan atau rekomendasi agar bermanfaat bagi pengusaha dalam fungsi yang telah dilakukan dan antar bagian dalam suatu usaha, demi kelangsungan bisnis di masa yang akan datang. Salah satunya pada fungsi penjualan termasuk di dalamnya pelayanan konsumen sebagai aspek pendukung penjualan. Harapannya melalui audit manajemen dapat meningkatkan peran fungsi penjualan dan aktivitas pelayanan konsumen sebagai upaya mewujudkan pengelolaan manajemen yang terkendali secara efisien.

Toko Giraldo adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang penjualan dan dalam sebuah pelayanan Toko Giraldo juga memberikan layanan untuk mempermudah konsumen. Salah satunya pelayanan pengiriman barang atas pesanan konsumen ke alamat yang telah ditentukan, dalam perusahaan belum memiliki penugasan karyawan secara tertulis (*job description*), penugasan karyawan hanya diberikan secara lisan, hal ini sering terjadi rangkap tugas karyawan pada pengiriman barang dan pelayanan di toko. Karyawan yang seharusnya bertugas di toko namun melakukan pengiriman barang, sehingga yang melayani konsumen di toko hanya satu karyawan dan dalam proses penjualan yang dilakukan Toko Giraldo masih secara manual sehingga membuat keterlambatan pada proses penjualan dan pelayanan di Toko Giraldo. Melihat pada penjualan dan pelayanan konsumen tidak mudah untuk melakukan pengendalian atau pengawasan atas sistem penjualan terhadap pelayanan konsumen pada Toko Giraldo.

Toko Giraldo tidak menetapkan total omset yang harus dicapai pada setiap bulannya, hal ini dapat menyebabkan pendapatan tidak sesuai yang diharapkan, dalam suatu bisnis seharusnya mempunyai suatu rencana yang harus dicapai agar bisnis tersebut berjalan sebagaimana mestinya.

Efisien adalah salah satu kriteria yang dapat diukur dengan dilakukan audit manajemen. Pelaksanaan audit manajemen diharapkan dapat memberikan suatu saran dan rekomendasi atau hasil temuan fungsi penjualan dan pelayanan Pada Toko Giraldo Desa Kota Bangun IV agar dapat terlaksana lebih efisien.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :Apakah Pelaksanaan Audit Manajemen Fungsi penjualan dan Pelayanan konsumen Pada Toko Giraldo Desa Kota Bangun IV telah efisien ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini adalah untuk memberikan analisis dan rekomendasi perbaikan yang diperlukan sesuai hasil temuan yang didapat dari pelaksanaan Audit Manajemen Fungsi penjualan dan Pelayanan konsumen Pada Toko Giraldo Desa Kota Bangun IV terkait efisien.

## **DASAR TEORI**

### **Audit**

#### **Pengertian Audit**

Menurut Arens dkk (2015:2) : “Audit Merupakan pengambilan dan pengevaluasi bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi itu, dan kriteria yang ditetapkan. Audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen.”

#### **Pengertian Audit Manajemen**

Audit Manajemen Menurut IBK Bayangkara (2015:2) : Pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Dalam konteks audit manajemen, manajemen meliputi seluruh operasi internal perusahaan yang harus dipertanggungjawabkan kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang yang lebih tinggi.

#### **Audit Manajemen Pemasaran**

Audit Manajemen Pemasaran, Menurut IBK Bayangkara (2015:20): “Bertujuan untuk menilai bagaimana setiap program/aktivitas pemasaran yang dilakukan mencapai tujuannya melalui pengelolaan sumber daya yang ekonomis dan efisien.”

#### **Penjualan**

Penjualan, Menurut Winardi (1982:97) Dalam Indah Sindiana (2020:24): “Suatu usaha yang terpadu untuk mengembangkan rencana-rencana strategi yang diarahkan pada usaha dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan pembeli untuk memperoleh laba”

#### **Pelayanan Konsumen**

Pengertian Pelayanan, Menurut Kotler dan Keller (2015) hasil alih bahasa Fandy Tjiptono (2019:15) : “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

#### **Efisien**

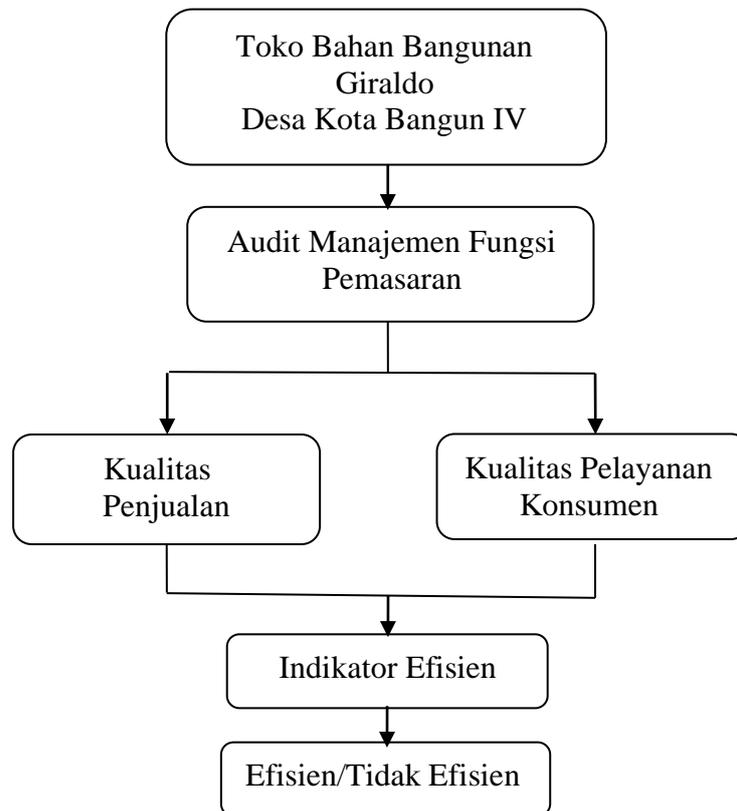
Pengertian Efisien, Menurut Sukrisno Agoes (2017:16) : Berhubungan dengan bagaimana perusahaan melakukan operasi, sehingga tercapai optimalisasi penggunaan sumber daya yang dimiliki. Efisien berhubungan dengan metode kerja (operasi). Dalam hubungannya dengan input-proses-output, efisien adalah rasio antara output dan input seberapa besar output yang dihasilkan dengan menggunakan sejumlah input yang dimiliki perusahaan.

Menurut Hamsinah (2018:32) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efisien, diantaranya :

1. Berhasil guna/efektif, untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat, artinya target tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2. Ekonomis, untuk menyebutkan bahwa dalam usaha pencapaian efektif termaksud, maka biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan dan lain sebagainya telah dipergunakan setepat-tepatnya.
3. Pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggungjawabkan, untuk membuktikan bahwa dalam pelaksanaan kerja sumber-sumber telah dimanfaatkan sesuai yang telah ditetapkan.
4. Pembagian kerja yang nyata, yaitu benar-benar berdasarkan beban kerja, ukuran kemampuan kerja dan waktu yang tersedia.

5. Rasionalitas wewenang dan tanggung jawab, jangan sampai seseorang memiliki wewenang yang lebih besar dari tanggung jawabnya, dan sebaliknya.
6. Prosedur kerja yang praktis, dapat dikerjakan dan dapat dilaksanakan yang dapat dipertanggungjawabkan serta pelayanan kerja yang memuaskan tersebut.

### Kerangka Pikir



(Sumber: Peneliti, 2021)

### Hipotesis Penelitian

Bersasarkan dari dasar teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah : Audit Manajemen Fungsi Penjualan dan Pelayanan Konsumen pada Toko Giraldo Desa Kota Bangun IV kurang Efisien.

## METODE PENELITIAN

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut

- 1) Data Primer, Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) adalah metode pengamatan secara langsung yang diperoleh dengan cara :
  - a. Observasi untuk mengamati atau mengumpulkan data melalui kegiatan atau proses subjek maupun objek pada penjualan dan pelayanan konsumen

- b. Wawancara yang dilakukan dengan Pemilik Toko dalam memperoleh informasi mengenai fungsi penjualan dan pelayanan konsumen.
- 2) Data Sekunder, Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), Pengumpulan data yang diperoleh dari Toko Giraldo tentang data penjualan yang diperoleh pada tahun 2020.

## 2. Alat Analisis

Analisis dengan melakukan *Checklist* (√) dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif(√) dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. *Checklist*(√) dilakukan pada kertas kerja berbentuk tabel pada Program Audit Fungsi Pemasaran jika proses penjualan dan pelayanan konsumen sesuai dengan kriteria maka diberi tanda (√) pada kolom “Ya”. Apabila tidak terjadi maka diberi tanda (√) pada kolom “Tidak”. Dan kolom keterangan berguna untuk memberi penjelasan tambahan jika ada.

Indikator Efisien yang digunakan sebagai dasar penentuan pengauditan menurut (Rob Reider:2002) dalam Sukrisno Agoes (2012:168) yaitu :

- a. Kesesuaian prosedur manual dengan komputerisasi.
- b. Keefisienan sistem dan prosedur operasi.
- c. Tidak terdapat duplikasi pekerjaan.
- d. Tidak adanya tahapan kerja yang tidak penting.

**Tabel 1 Daftar Tabel Temuan dan Rekomendasi**

Nama Perusahaan :					Periode Audit	No.KKA	
Program yang diaudit : Temuan dan Rekomendasi							
No	Kondisi	Kriteria	Penyebab	Akibat	Komentar Manajemen Perusahaan	Tanggapan Auditor	Rekomendasi
1							
2							
3							

(Sumber : IBK Bayangkara. 2015:54)

Teknik menghitung dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus dari Akmal (2006:84) dalam Yuyus Dwi Kusuma W (2016:44) :

$$\text{Presentase} = \frac{\text{Jumlah Jawaban "Ya"}}{\text{Jumlah Pertanyaan x Responden}} \times 100\%$$

Dari hasil Persentase yang diperoleh selanjutnya ditentukan berdasarkan kriteria pengukuran efisien yang disajikan sebagai berikut :

**Tabel 2 Kriteria Penilaian Efisien**

Efisien (%)	Kriteria
0% - 25%	Tidak Efisien
26% - 50%	Kurang Efisien
51% - 75%	Cukup Efisien
76% - 100%	Efisien

(Sumber : Yuyus Dwi Kusuma W, 2016:48)

### HASIL DAN PEMBAHSAN

**Tabel 3 Checklist Kertas Kerja Program Audit Pemasaran Fungsi Penjualan dan Pelayanan Konsumen**

Nama Perusahaan: Toko Giraldo		Periode Audit: 27 Juli 2021		
Program yang diaudit : Fungsi Pemasaran				
No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan
1	Apakah karyawan memiliki pengetahuan terkait produk yang dijual ?	√		
2	Apakah toko melayani retur barang apabila ada produk yang cacat/rusak ?	√		Retur barang dapat dilakukan dengan perjanjian sebelumnya.
3	Apakah pemesanan barang dapat dilakukan secara online ?	√		Pemesanan barang dapat dilakukan secara <i>whatsapp</i>
4	Apakah barang yang berada di rak <i>display</i> dalam kondisi rapi ?		√	Masih terdapat beberapa barang yang ditaruh tidak pada tempatnya
5	Apakah barang yang berada di rak <i>display</i> dalam kondisi teratur ?	√		Barang disusun sesuai dengan jenis/type.
6	Apakah daftar harga dicantumkan pada produk ?	√		Dicantumkan pada produk atau pada rak <i>display</i>
7	Apakah ada batas waktu untuk melakukan retur barang ?	√		Waktu retur barang selama 3 hari.
8	Apakah pembayaran atas pemesanan barang secara online dapat dilakukan secara transfer ?	√		Pembayaran atas pesanan online dapat dilakukan secara transfer atau dilakukan nya COD.
9	Apakah proses pembayaran telah secara komputerisasi ?		√	pembayaran masih dilakukan secara manual dengan menggunakan kalkulator

Dilanjutkan

**“Lanjutan” Tabel 3 Checklist Kertas Kerja Program Audit Pemasaran Fungsi Penjualan dan Pelayanan Konsumen**

**Nama Perusahaan: Toko Giraldo**

**Periode Audit: 27 Juli 2021**

**Program yang diaudit : Fungsi Pemasaran**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan
10	Apakah Toko melayani transaksi pembayaran dengan tunai (cash,debit,credit) ?		√	Belum menerapkan sistem EDC
11	Apakah pencatatan atas penjualan telah terkomputerisasi ?		√	Belum adanya komputerisasi
12	Apakah jumlah yang diterima sudah sesuai dengan yang tercatat ?		√	Terkadang terjadinya selisih antara pencatatan dan pendapatan hasil penjualan
13	Apakah pengiriman barang atas pesanan konsumen dikirim tepat waktu ?	√		Pengiriman dilakukan tepat waktu yang telah disesuaikan antara pihak toko dan konsumen.
14	Apakah pengiriman barang dibuatkan nota atas pesanan konsumen ?	√		nota dibuat untuk pemesanan online maupun pembelian di toko.
15	Apakah sebelum Pengiriman barang ke konsumen, pesanan barang di cek kembali ?	√		Karyawan melakukan pengecekan sebelum pengiriman
16	Apakah barang yang berada di rak display diawasi secara berkala ?	√		Barang diawasi untuk ketersediaan produk
17	Apakah terdapat otoritas dari bagian gudang atas barang yang keluar dari gudang ?	√		Bagian gudang konfirmasi atas ketersediaan barang.
18	Apakah transportasi yang dimiliki perusahaan memadai ?	√		Tersedia 2 pickup dan 1 truk
19	Apakah komunikasi dilaksanakan dengan baik antara karyawan dan karyawan lainnya ?	√		
20	Apakah toko memiliki website sebagai sarana pemasaran produk dan kegiatan pemesanan ?		√	Perusahaan belum memiliki website
21	Apakah bagian penjualan terpisah dari bagian pelayanan ?	√		Bagian penjualan di pegang langsung oleh pemilik toko.
22	Apakah bagian pengiriman barang terpisah dari bagian pelayanan konsumen ?		√	Masih terjadi rangkap tugas karyawan dan
23	Apakah bagian gudang terpisah dari pelayanan ?		√	saling membantu pekerja

Dilanjutkan

**“Lanjutan” Tabel 3 Checklist Kertas Kerja Program Audit Pemasaran Fungsi Penjualan dan Pelayanan Konsumen**

<b>Nama Perusahaan: Toko Giraldo</b>		<b>Periode Audit: 27 Juli 2021</b>			
<b>Program yang diaudit : Fungsi Pemasaran</b>					
No	Pertanyaan	Ya	Tidak	Keterangan	
24	Apakah Toko memiliki perencanaan penjualan secara tertulis ?		√	Tidak adanya perencanaan tertulis	
25	Karyawan melayani konsumen secara tanggap, ramah, dan sopan ?	√		Selalu dilakukan untuk kenyamanan konsumen	
<b>Diaudit Oleh</b>		<b>Jumlah Jawaban</b>		<b>Catatan :</b>	
<b>Mellindha</b>		<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>		
<b>Tanggal : 27 Juli 2021</b>		<b>16</b>	<b>9</b>		

(Sumber : (IBK Bayangkara. 2015:202)

Hasil *Checklist* yang telah dilaksanakan dengan melakukan wawancara pada pihak manajemen pada program audit fungsi pemasaran terkait fungsi penjualan dan pelayanan konsumen, dengan perhitungan presentase sebagai berikut :

$$\text{Presentase} = \frac{\text{Jumlah Jawaban "Ya"}}{\text{Jumlah Pertanyaan x Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Presentase} = \frac{16}{25 \times 1} \times 100\%$$

$$= 0,64 \times 100\%$$

$$= 64 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa audit manajemen pada Toko Giraldo dengan ruang lingkup program audit fungsi pemasaran pada fungsi penjualan dan pelayanan konsumen Toko Giraldo dari hasil wawancara dengan pimpinan Toko Giraldo, dari 25 pertanyaan yang diajukan dapat dikategorikan Cukup Efisien dengan hasil Presentase 64% . maka dapat dikemukakan pembahasan sebagai berikut:

karyawan mengetahui tentang produk yang dijual sehingga akan memberi kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen, Toko Giraldo juga melayani retur barang dengan melakukan kebijakan tenggang waktu yang telah diterapkan selama 3 hari, retur barang tidak hanya dilakukan untuk barang cacat atau rusak tetapi berlaku juga bagi konsumen yang ingin menukar ukuran atau type produk dengan perjanjian sebelumnya. Untuk pemesanan barang/produk tidak hanya dengan konsumen yang datang langsung ke toko namun dapat dilakukan secara online dengan menghubungi nomor telepon atau bisa dilakukan dengan via *Whatsapp* Toko Giraldo hal ini sering dilakukan oleh pelanggan toko agar mempermudah dan memberi kenyamanan kepada konsumen.

Barang yang ada di rak *display* dengan kondisi teratur yang disusun atau ditata sesuai dengan *type* atau jenis produk, hal ini agar mempermudah karyawan serta konsumen saat melakukan pembelian, hal ini juga telah diterapkan dengan daftar harga telah tercantum pada produk, harga dicantumkan pada produk yang memungkinkan untuk daftar harga dicantumkan, jika produk tidak memungkinkan untuk dicantumkan daftar harga maka dicantumkan pada rak *display*.

Pembayaran yang diterapkan Toko Giraldo dapat dilakukan secara *Transfer* atas pesanan secara online menghubungi telepon maupun via *whatsapp*, transfer dilakukan

ke rekening pemilik, karena toko belum memiliki rekening khusus. Namun hal tersebut jarang dilakukan oleh konsumen biasanya konsumen lebih sering memilih untuk melakukan pembayaran secara *Cash On Delivery* (COD) atau pembayaran ditempat setelah barang sampai ke alamat yang telah ditentukan. Sebelum melakukan pengiriman barang, produk yang dipesan akan dibuatkan nota pemesanan selanjutnya barang akan diperiksa kembali sebelum melakukan pengiriman ke alamat yang ditentukan.

Pengawasan pada barang akan dilakukan secara berkala yang akan di cek setiap hari atas ketersediaan produk oleh pemilik maupun karyawan, jika ketersediaan produk menipis maka akan dicatat untuk dilakukannya pembelian dari agen atau distributor yang berada di samarinda dan pelabuhan untuk semen. Untuk barang yang keluar dari gudang akan dilakukan oleh bagian gudang sendiri namun hal ini tidak selalu terjadi, sebab jika bagian gudang melakukan pembelian produk ke agen atau membantu pengiriman barang ke konsumen. barang yang keluar dari gudang dapat dilakukan oleh karyawan lainnya dengan melakukan komunikasi. Transportasi toko telah memadai dengan memiliki 1 Unit Truk, 2 Unit Pick up. Truk digunakan untuk pembelian barang atau produk ke kota samarinda dan pelabuhan, Pick up digunakan untuk pengantaran barang atas pesanan konsumen ke alamat yang telah ditentukan. Pelayanan konsumen merupakan salah satu bagian terpenting bagi toko dimana pemilik maupun karyawan harus melakukan konsumen dengan sopan, ramah dan tanggap apa yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Selain itu pemilik maupun karyawan harus melakukan komunikasi dengan baik dimana hal tersebut diperlukan agar saling terjaga untuk menjalankan aktivitas penjualan maupun pelayanan di toko walaupun toko giraldo belum ada penugasan secara tertulis namun karyawan sampai saat ini melakukan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Pada bagian penjualan dan pelayanan telah terpisah hal tersebut dilakukan sendiri oleh pemilik toko pada bagian penjualan untuk transaksi yang terjadi di toko, namun untuk karyawan sering terjadi rangkap tugas dimana jika terjadinya pemesanan atau pembelian secara bersamaan maka karyawan saling membantu yang dibutuhkan oleh konsumen.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil audit manajemen dengan ruang lingkup audit fungsi pemasaran pada fungsi penjualan dan pelayanan konsumen Toko Giraldo dikatakan cukup efisien walaupun masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki oleh Toko Giraldo. Kelemahan tersebut berupa belum terlaksananya beberapa prosedur sesuai dengan ketentuan seperti :

1. Masih terdapat barang yang di rak *display* dengan kondisi tidak rapi.
2. Proses pembayaran yang masih secara manual yang dapat mengakibatkan terjadinya keterlambatan.
3. Pembayaran yang dilakukan hanya secara tunai dan belum menerapkan mesin EDC (*Electronic Data Capture*).
4. Proses pencatatan yang masih secara manual dimana hal tersebut dapat mengakibatkan penjualan produk tidak tercatat pada buku dan
5. Jumlah yang diterima dari penjualan dapat terjadinya selisih.
6. Tidak adanya *website* untuk melakukan promosi yang mengakibatkan pengenalan produk pada toko kurang dikenal oleh konsumen lainnya.
7. Pemisahan tugas karyawan yang jelas .
8. Membuat target penjualan secara tertulis.

## Saran

Dari simpulan yang telah dipaparkan di atas, peneliti memberi saran yang diharapkan dapat berguna bagi Toko Giraldo dalam melakukan perbaikan terhadap kekurangan dan kelemahan yang terdapat pada aktivitas fungsi penjualan dan pelayanan konsumen agar menjadi lebih baik dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, adapun saran yang diajukan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Bagi Toko Giraldo, sebaiknya Penyusunan produk atau barang pada *rak display* lebih diperhatikan kembali, Toko Giraldo hendaknya menerapkan Sistem pembayaran dan pencatatan secara komputerisasi Dan menerapkan sistem pembayaran EDC (*Electronic Date Capture*). Melakukan pemasaran secara online. Toko Giraldo melakukan pemisahan tugas secara jelas, melakukannya perencanaan target penjualan yang harus dicapai pada periode tertentu.
2. Bagi Peneliti selanjutnya, responden yang dapat diwawancaraisebaiknya bukan hanya pihak manajemen saja namun konsumen yang terkait dengan topik penelitian, dalam menggunakan indikator penentu, sebaiknya peneliti selanjutnya tidak hanya menggunakan indikator Efisien saja dan diharapkan dapat membuat indikator penentu secara rinci sehingga lebih baik dan mudah dipahami.

## REFERENCES

- Agoes, Sukrisno. 2017. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan)* oleh Kantor Akuntan Publik. Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat
- Arens, Alvin A , Randal J. Elder, Mark. S. Beasley. 2015. “*Auditing & Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi*”. Edisi 15. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Bayangkara, IBK. 2015 *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat  
<https://journal.stieken.ac.id/index.php/peta/article/view/210>. Diakses pada hari Selasa, 29 Juni 2021, jam 12:21
- Hamsinah. 2018. *Pengaruh Produktivitas, Efisiensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Perputaran Karyawan Bagian Marketing Lempuk Syako Makassar*. Banten: Universitas Pamulang Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen (Inovasi) Hal:32  
<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/Inovasi/article/view/1709>. Diakses pada Senin, 29 Maret 2021, jam 17.25
- Sindiana, Indah. 2020. *Audit Operasional atas Fungsi Penjualan Pada CV. Rabbani Asysa Binjai*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Eprints) Hal: 39-45 <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/9428>. Diakses pada hari Rabu, 10 Februari 2021, jam 10:29
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra. 2019. *Service Quality & Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta : Andi
- Wardana, Yuyus Dwi Kusuma. 2016. *Analisis Sistem Pengelolaan Persediaan Barang Dagangan dan Pembelian Barang Dagangan*. Blitar: STIE Kesuma Negara Blitar. Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi (PETA) Vol.1 No.1 Hal: 45-48