



Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Internal Terhadap Peningkatan Efektivitas Operasional Sosor Laundry Grup

Putri Alyssa Raya¹, Nazwa Octalsabilla², Annisa Septia Kurniadewi³, Indah Yuli Kustianah⁴, Nurita Manurung⁵, Devi Apriliani⁶

^{1,2,3,4,5,6} Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

¹63230487@bsi.ac.id, ²nazwashalsbilla@gmail.com, ³kdewi0904@gmail.com, ⁴indahyulikus26@gmail.com*

⁵nuritamanurung4@gmail.com, ⁶Dapriliana773@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem pengendalian manajemen internal dalam meningkatkan efektivitas operasional pada Sosor Laundry Group, dengan latar belakang yang menekankan pentingnya pengendalian yang terstruktur dalam bisnis jasa laundry guna meminimalkan kesalahan operasional dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan memanfaatkan data sekunder berupa data operasional periode Januari hingga Maret 2026, yang dianalisis melalui tabel, persentase, dan rasio kinerja operasional seperti tingkat kesalahan, keluhan, pembatalan, serta efisiensi pendapatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen internal telah diterapkan dengan cukup efektif, yang ditunjukkan oleh tingkat ketepatan operasional sebesar 98,75%, tidak adanya insiden kehilangan (0%), serta tingkat penyelesaian tepat waktu sebesar 100%. Selain itu, terjadi peningkatan pendapatan sebesar 14% dan laba bersih sebesar 18%, serta penurunan tingkat pembatalan dari 0,59% menjadi 0,21%. Namun, masih terdapat tingkat keluhan sebesar 1,25% yang menunjukkan adanya kelemahan pada tahap akhir pengendalian kualitas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen internal berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional, meskipun masih diperlukan perbaikan lebih lanjut, khususnya pada tahap akhir pelayanan, guna memastikan kualitas layanan yang konsisten dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Untuk mencapai kondisi yang lebih optimal, diperlukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada aspek yang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, sehingga efektivitas operasional tidak hanya tercermin dari pencapaian angka, tetapi juga dari kualitas layanan yang unggul dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Operasional, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu, Efisiensi Biaya.

1. Pendahuluan

Perkembangan aktivitas masyarakat modern yang semakin dinamis ini telah mendorong perubahan pola konsumsi terhadap berbagai layanan jasa. Kebutuhan akan pelayanan yang cepat, praktis, efisien, dan berkualitas kini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan. Salah satu jenis usaha yang tumbuh dan berkembang seiring dengan perubahan pola hidup masyarakat tersebut adalah usaha laundry. Laundry menjadi solusi praktis untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga, terutama dalam hal pencucian dan perawatan pakaian. Oleh karena itu, keberhasilan usaha laundry tidak hanya ditentukan oleh banyaknya pelanggan atau luasnya jangkauan usaha, tetapi juga kemampuan usaha dalam menjaga efektivitas operasionalnya. Pada usaha laundry, efektivitas operasional tidak hanya berarti pekerjaan selesai tepat waktu, tetapi juga mencakup kualitas hasil cucian, ketepatan pencatatan order, ketelitian dalam pengemasan, serta ketepatan penyerahan pakaian kepada pelanggan.

Dalam perspektif manajemen, (Fauzan, 2024) menjelaskan bahwa sistem pengendalian manajemen merupakan proses yang digunakan manajemen untuk memastikan bahwa sumber daya organisasi dimanfaatkan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasasti et al., 2025) menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen berperan dalam menjembatani strategi bisnis dengan implementasi operasional, sehingga mampu mendukung efektivitas kerja organisasi. Sejalan dengan itu (Ambarita et al., 2025) menjelaskan bahwa sistem pengendalian manajemen berfungsi untuk membantu perusahaan menjaga keselarasan antara tujuan, pelaksanaan kerja, dan evaluasi hasil. Dengan demikian, keberadaan sistem pengendalian manajemen internal menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas operasional, termasuk pada usaha jasa berskala menengah maupun kecil.

Pada usaha laundry, kebutuhan terhadap sistem pengendalian yang baik menjadi semakin relevan karena kegiatan operasionalnya melibatkan banyak tahapan kerja yang saling berkaitan. Proses laundry tidak hanya mencakup kegiatan mencuci pakaian, tetapi juga dimulai dari penerimaan pakaian pelanggan, pencatatan order, penimbangan, pemberian label atau identitas pakaian, pemisahan pakaian sesuai jenis atau warna, proses pencucian, pengeringan,

penyetrikaan, pengemasan, hingga penyerahan kembali kepada pelanggan. Jika salah satu tahapan mengalami kekeliruan, maka proses selanjutnya juga dapat terganggu dan berdampak pada keseluruhan kualitas pelayanan. Dalam penelitian (Iskandar et al., 2022) menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen pada usaha laundry mampu memperbaiki pemantauan alur kerja, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung pelayanan yang lebih baik. Hal ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan usaha laundry tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis dalam mencuci pakaian, tetapi juga pada bagaimana usaha tersebut membangun sistem kerja yang tertata dan terkontrol.

Meskipun demikian, dalam praktiknya usaha laundry masih sangat rentan terhadap berbagai kendala operasional. Beberapa masalah yang umum terjadi antara lain tertukarnya pakaian pelanggan, kesalahan dalam pemberian kantong laundry, hasil cucian yang masih berbau atau kurang bersih, keterlambatan penyelesaian pesanan, hingga penanganan pakaian tertentu yang memerlukan perlakuan khusus namun tidak dikenali sejak awal. Ketidaktepatan pencatatan, pelabelan yang kurang jelas, kurangnya pengecekan ulang, serta belum adanya standar kerja yang diterapkan secara konsisten dapat memperbesar resiko terjadinya kesalahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas operasional usaha laundry tidak cukup hanya didukung oleh kecepatan kerja, tetapi juga oleh ketepatan sistem dan kontrol yang diterapkan dalam setiap tahapan proses.

Semakin berkembang skala usaha, maka semakin besar pula kebutuhan terhadap sistem pengendalian yang lebih terstruktur. Dengan demikian, sistem pengendalian manajemen internal menjadi bagian yang penting dalam menjaga agar proses operasional berjalan secara konsisten dan tetap sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Seiring meningkatnya permintaan pasar, Sosor Laundry Grup telah berkembang dan memiliki lima outlet di wilayah Jakarta Timur. Dalam usaha yang memiliki lebih dari satu outlet, tantangan operasional biasanya semakin besar karena berkaitan dengan keseragaman prosedur kerja, ketepatan pelayanan, koordinasi antar pegawai, serta kemampuan usaha dalam menjaga kualitas hasil di setiap lokasi. Pada kondisi tersebut, kelemahan sistem pengendalian tidak hanya berpotensi menimbulkan kesalahan teknis, tetapi juga dapat mempengaruhi efektivitas operasional usaha secara keseluruhan.

Sistem pengendalian manajemen merupakan alat penting yang digunakan organisasi untuk memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien (Anthony & Govindarajan, 2018). Pengendalian internal yang baik dapat membantu perusahaan meminimalkan kesalahan operasional dan meningkatkan efektivitas proses kerja secara menyeluruh (Mulyadi, 2017). Sistem informasi dan pengendalian internal memiliki hubungan yang erat dalam menjaga keakuratan data operasional serta mendukung pengambilan keputusan manajemen (Romney & Steinbart, 2018). Efektivitas operasional perusahaan dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam melakukan pengawasan, koordinasi, dan evaluasi terhadap seluruh aktivitas kerja organisasi (Handoko, 2016).

Selain itu, perkembangan persaingan usaha jasa laundry yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan kompetitor. Pelanggan tidak hanya mempertimbangkan harga layanan, tetapi juga memperhatikan kualitas hasil cucian, ketepatan waktu penyelesaian, keramahan pelayanan, serta keamanan pakaian yang dipercayakan kepada pihak laundry. Dalam kondisi persaingan tersebut, usaha laundry yang tidak memiliki sistem pengendalian operasional yang baik akan lebih mudah mengalami penurunan kualitas pelayanan yang dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan pelanggan.

Menurut Anthony dan Govindarajan (2018), sistem pengendalian manajemen tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana untuk memastikan bahwa setiap aktivitas operasional berjalan sesuai dengan standar dan tujuan organisasi. Dalam usaha jasa seperti laundry, pengendalian yang baik sangat diperlukan untuk mengurangi potensi kesalahan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan pengendalian internal yang tepat menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga stabilitas operasional usaha.

Kualitas pelayanan juga menjadi indikator utama dalam menentukan keberhasilan usaha laundry. Pelanggan akan merasa puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan, baik dari segi hasil cucian maupun pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, kesalahan kecil seperti pakaian tertukar, keterlambatan penyelesaian, ataupun hasil cucian yang kurang bersih dapat menimbulkan komplain pelanggan dan menurunkan citra usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas operasional memiliki hubungan yang erat dengan kemampuan usaha dalam menjaga kualitas pelayanan secara konsisten.

Mulyadi (2017) menjelaskan bahwa pengendalian internal yang efektif mampu membantu perusahaan dalam menjaga keamanan aset, meningkatkan efisiensi kerja, serta memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Dalam usaha laundry, penerapan pengendalian internal dapat dilakukan melalui pencatatan transaksi yang jelas, pemberian label pakaian yang tepat, pembagian tugas kerja yang terstruktur, hingga pemeriksaan ulang sebelum pakaian diserahkan kepada pelanggan. Dengan adanya pengendalian tersebut, potensi terjadinya kesalahan operasional dapat ditekan seminimal mungkin.

Di sisi lain, penggunaan sistem informasi dalam operasional usaha juga menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas kerja. Romney dan Steinbart (2018) menyatakan bahwa sistem informasi yang terintegrasi mampu membantu perusahaan dalam menyediakan data operasional yang akurat dan mendukung pengambilan keputusan manajemen. Pada usaha laundry, sistem pencatatan berbasis digital dapat membantu proses pemantauan transaksi, mempermudah pelacakan pakaian pelanggan, serta meningkatkan ketepatan administrasi operasional. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal tidak hanya berkaitan dengan pengawasan manual, tetapi juga berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam mendukung kelancaran operasional usaha.

Efektivitas operasional suatu usaha juga dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap seluruh aktivitas kerja. Handoko (2016) menjelaskan bahwa fungsi pengawasan dalam manajemen bertujuan untuk memastikan bahwa pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dalam konteks usaha laundry, pengawasan diperlukan agar setiap tahapan kerja mulai dari penerimaan pakaian hingga penyerahan kembali kepada pelanggan dapat berjalan secara tertib dan terorganisir. Tanpa adanya pengawasan yang baik, potensi kesalahan kerja akan semakin besar dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain pengawasan internal, peningkatan efektivitas operasional juga dipengaruhi oleh kemampuan usaha dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja operasional secara berkala. Evaluasi tersebut penting untuk mengetahui kelemahan sistem kerja yang masih terjadi serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, usaha laundry dapat memperbaiki prosedur kerja, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan berbagai permasalahan dan pentingnya sistem pengendalian manajemen internal dalam mendukung efektivitas operasional usaha, maka penelitian mengenai penerapan sistem pengendalian pada Sosor Laundry Grup menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi operasional usaha, efektivitas sistem pengendalian yang diterapkan, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja operasional usaha secara berkelanjutan.

Penerapan sistem pengendalian manajemen internal yang baik juga dapat membantu usaha dalam menghadapi perubahan kebutuhan dan tuntutan pelanggan yang terus berkembang. Pelanggan modern cenderung menginginkan layanan yang cepat, aman, dan memiliki kualitas yang konsisten. Oleh karena itu, usaha laundry perlu membangun sistem kerja yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut agar tetap mampu bersaing di tengah meningkatnya jumlah usaha sejenis. Dengan adanya sistem pengendalian yang terstruktur, perusahaan dapat lebih mudah melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya yang dimiliki.

Selain itu, keberhasilan sistem pengendalian manajemen internal tidak hanya berdampak pada peningkatan efektivitas operasional, tetapi juga berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha dalam jangka panjang. Operasional yang berjalan secara efektif dan minim kesalahan akan meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan. Kondisi tersebut dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam mempertahankan pelanggan lama maupun menarik pelanggan baru. Dengan demikian, penerapan sistem pengendalian manajemen internal yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kualitas layanan yang unggul serta mendukung perkembangan usaha laundry secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan sistem pengendalian manajemen internal pada Sosor Laundry Grup dalam mendukung efektivitas operasional usaha. Penelitian ini diarahkan untuk melihat bagaimana sistem pengendalian diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari, kendala apa saja yang muncul dalam pelaksanaannya, serta bagian mana yang masih memerlukan perbaikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi pengendalian operasional pada Sosor Laundry Grup sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya memperbaiki sistem kerja, meminimalkan kesalahan operasional, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan dukungan kajian literatur untuk menganalisis sistem pengendalian manajemen internal dalam meningkatkan efektivitas operasional pada Sosor Laundry Grup. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengolahan dan interpretasi data operasional yang bersifat numerik, sehingga mampu memberikan gambaran yang objektif dan terukur mengenai kondisi operasional usaha. Penelitian ini dilaksanakan di Sosor Laundry Grup yang berlokasi di Jl. Cililitan Kecil II No.57, Cililitan, Kecamatan Kramat jati, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13640. Pengumpulan data dilakukan pada Januari hingga April 2026. Objek dalam penelitian ini adalah sistem pengendalian manajemen internal dan efektivitas operasional, yang dianalisis berdasarkan data kinerja usaha yang tersedia.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari catatan operasional Sosor Laundry Grup. Data tersebut meliputi omzet, jumlah transaksi, pendapatan bersih, jumlah pembatalan, jumlah pelanggan baru, jumlah order, jumlah pelanggan, waktu pengerjaan, jumlah kesalahan operasional, jumlah komplain, serta tingkat keterlambatan penyelesaian. Data diambil selama periode tiga bulan (Januari–Maret 2026)

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.9235>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

untuk memberikan gambaran yang cukup representatif terhadap kondisi operasional usaha. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dengan memanfaatkan data yang tersedia dalam sistem pencatatan usaha, serta didukung oleh studi literatur dari buku dan jurnal ilmiah sebagai landasan analisis. Data tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif melalui penyajian dalam bentuk tabel, persentase, dan perbandingan antar periode untuk melihat pola dan tren kinerja operasional. Selain itu, dilakukan perhitungan rasio seperti tingkat kesalahan, komplain, pembatalan, dan efisiensi pendapatan guna memperjelas tingkat efektivitas operasional, yang selanjutnya diinterpretasikan untuk mengidentifikasi peran sistem pengendalian manajemen internal dalam mendukung kinerja usaha. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya menggambarkan kondisi operasional secara numerik, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih terarah mengenai hubungan antara penerapan sistem pengendalian manajemen internal dengan tingkat efektivitas operasional yang dihasilkan.

3. Hasil Dan Pembahasan

Sosor Laundry Grup sebagai usaha jasa yang bergerak di bidang layanan pencucian pakaian dituntut untuk mampu mengelola operasional secara efektif di tengah tingginya volume transaksi yang terus berjalan setiap hari. Aktivitas operasional yang mencakup penerimaan pakaian, pencatatan transaksi, proses pencucian, hingga penyerahan kembali kepada pelanggan memerlukan sistem pengendalian manajemen internal yang mampu menjaga ketertiban proses kerja. Ketidaktepatan dalam pencatatan maupun pelaksanaan operasional berpotensi menimbulkan permasalahan seperti pembatalan transaksi, keterlambatan, serta ketidaksesuaian layanan yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas operasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, analisis terhadap data operasional menjadi penting untuk melihat sejauh mana sistem pengendalian yang diterapkan mampu mendukung kinerja usaha.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data operasional Sosor Laundry Grup selama tiga bulan, yaitu Januari, Februari, dan Maret 2026. Data yang dianalisis meliputi omzet, jumlah transaksi, pendapatan bersih, jumlah pembatalan, serta jumlah pelanggan baru. Data tersebut digunakan untuk menggambarkan kondisi operasional sekaligus mengidentifikasi indikasi efektivitas kerja yang berkaitan dengan penerapan sistem pengendalian manajemen internal.

Tabel 1 Rekapitulasi Data Operasional Januari - Maret 2026

Bulan	Omzet (Rp)	Transaksi	Pendapatan Bersih	Pembatalan	Pelanggan Baru
Januari	75.855.370	1.527	72.498.376	9	156
Februari	75.784.792	1.486	72.175.280	6	149
Maret	86.364.559	1.437	85.491.191	3	138

Sumber: Sosor Laundry Grup

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa secara umum kinerja operasional Sosor Laundry Grup menunjukkan perkembangan yang cenderung positif dalam periode pengamatan. Nilai omzet pada bulan Januari dan Februari relatif stabil, yaitu sebesar Rp. 75.855.370 dan Rp. 75.784.792, sebelum akhirnya mengalami peningkatan signifikan pada bulan Maret menjadi Rp86.364.559 atau meningkat sekitar 14%. Kenaikan ini terjadi meskipun jumlah transaksi justru mengalami penurunan dari 1.527 transaksi pada Januari menjadi 1.437 transaksi pada Maret, atau turun sekitar 5,9%, yang menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata per transaksi dari sekitar Rp. 49.670 menjadi Rp. 60.100 per transaksi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa usaha tidak hanya bergantung pada volume, tetapi mampu meningkatkan nilai dari setiap transaksi yang dilakukan.

Jika ditinjau dari sisi pendapatan bersih, terlihat adanya peningkatan yang lebih tinggi dibandingkan omzet, yaitu dari Rp. 72.175.280 pada Februari menjadi Rp. 85.491.191 pada Maret atau meningkat sekitar 18%. Selisih antara omzet dan pendapatan bersih yang semakin kecil pada bulan Maret menunjukkan bahwa efisiensi biaya operasional semakin baik, di mana proporsi biaya terhadap omzet menurun secara signifikan dibandingkan bulan sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pengendalian terhadap penggunaan sumber daya telah berjalan lebih optimal. Selain itu, penurunan jumlah pembatalan dari 9 kasus pada Januari menjadi 3 kasus pada Maret atau turun sebesar 66,7% menunjukkan adanya perbaikan dalam ketepatan pencatatan dan kejelasan proses transaksi. Rasio pembatalan terhadap transaksi juga menurun dari 0,59% menjadi 0,21%, yang memperlihatkan bahwa kesalahan operasional semakin dapat ditekan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh pertumbuhan pendapatan, tetapi juga oleh perbaikan dalam pengelolaan operasional yang lebih efisien dan terkontrol. Untuk melihat lebih lanjut efektivitas operasional secara langsung, analisis kemudian dilanjutkan pada data operasional yang mencerminkan aktivitas kerja sehari-hari. Data yang digunakan meliputi jumlah order, jumlah pelanggan, waktu pengerjaan, tingkat kesalahan operasional, jumlah komplain pelanggan, serta tingkat keterlambatan penyelesaian.

Tabel 2 Data Operasional Sosor Laundry Grup

Keterangan	Jumlah
Total Order	320
Jumlah Pelanggan	210
Rata – Rata Waktu Pengerjaan	2-3 Hari
Jumlah Pakaian Tertukar	4
Jumlah Pakaian Hilang	0
Jumlah Komplain	4
Jumlah Keterlambatan	0

Sumber: Sosor Laundry Grup

Berdasarkan data tersebut, dalam satu bulan Sosor Laundry Grup mampu menangani sebanyak 320 order dengan jumlah pelanggan mencapai 210 orang. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata setiap pelanggan melakukan sekitar 1,52 transaksi dalam satu bulan, yang mengindikasikan adanya tingkat loyalitas pelanggan yang cukup baik. Rata-rata waktu pengerjaan berada pada kisaran 2–3 hari, yang masih sesuai dengan standar layanan laundry reguler, sehingga menunjukkan bahwa proses operasional berjalan dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Dari sisi ketepatan waktu, tidak ditemukannya keterlambatan penyelesaian (0 dari 320 order atau 0%) mengindikasikan bahwa seluruh proses kerja mampu diselesaikan sesuai target, yang mencerminkan adanya pengendalian waktu yang disiplin dan konsisten. Untuk memberikan gambaran yang lebih terukur, data operasional tersebut kemudian dikonversikan ke dalam bentuk persentase kinerja operasional sebagai berikut.

Tabel 3 Persentase Kinerja Operasional

Indikator	Jumlah	Persentase	Kategori
Kesalahan (Tertukar)	4	1,25%	Sangat Baik
Kehilangan	0	0%	Sangat Baik
Komplain	4	1,25%	Sangat Baik
Keterlambatan	0	0%	Sangat Baik

Sumber: Sosor Laundry Grup

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, tingkat kesalahan operasional berupa pakaian tertukar sebesar 1,25% menunjukkan bahwa hanya sekitar 1 dari setiap 80 order yang mengalami kesalahan. Dengan kata lain, tingkat akurasi operasional mencapai 98,75%, yang mencerminkan tingkat ketelitian kerja yang sangat tinggi dalam proses identifikasi dan pengelolaan pakaian. Selain itu, tidak adanya kasus kehilangan pakaian (0%) menunjukkan bahwa pengendalian terhadap keamanan barang pelanggan telah berjalan secara optimal tanpa adanya kebocoran dalam proses penyimpanan maupun distribusi. Pada aspek waktu, tingkat keterlambatan yang berada pada angka 0% menunjukkan bahwa seluruh order mampu diselesaikan tepat waktu, yang berarti tingkat ketepatan waktu mencapai 100%.

Di sisi lain, tingkat komplain pelanggan yang juga berada pada angka 1,25% atau sebanyak 4 kasus menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil hasil layanan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Meskipun secara kuantitatif angka tersebut tergolong rendah, namun dalam konteks usaha jasa, setiap komplain tetap memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi kualitas layanan. Jika dibandingkan dengan total pelanggan (210 orang), maka rasio komplain berada pada kisaran 1,9% terhadap pelanggan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan tidak mengalami kendala dalam layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas operasional tidak hanya ditentukan oleh rendahnya tingkat kesalahan dan tidak adanya keterlambatan, tetapi juga oleh konsistensi kualitas hasil yang diterima oleh pelanggan. Jika dikaitkan dengan sistem pengendalian manajemen internal, capaian angka-angka tersebut menunjukkan bahwa pengendalian telah berjalan cukup efektif pada beberapa aspek utama. Tingkat kesalahan yang rendah mencerminkan bahwa proses pencatatan, pelabelan, dan pemisahan pakaian telah dilakukan secara sistematis dan terkendali. Tidak adanya kehilangan menunjukkan bahwa sistem pengamanan dan pengelolaan barang telah berjalan dengan baik tanpa adanya celah yang berpotensi menimbulkan kerugian. Selain itu, tidak adanya keterlambatan penyelesaian mengindikasikan bahwa pengendalian terhadap alur kerja dan manajemen waktu telah diterapkan secara konsisten. Namun demikian, masih munculnya komplain pelanggan sebesar 1,25% menunjukkan bahwa pengendalian pada tahap akhir, khususnya dalam pemeriksaan kualitas hasil sebelum penyerahan, belum sepenuhnya optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kontrol pada tahap awal dan proses kerja telah berjalan dengan tingkat

efektivitas yang tinggi, masih terdapat potensi deviasi pada tahap akhir yang berhubungan langsung dengan persepsi kualitas pelanggan. Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas operasional tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan dalam menekan kesalahan dan keterlambatan, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menjaga konsistensi kualitas hasil secara menyeluruh hingga tahap akhir pelayanan. Secara keseluruhan, efektivitas operasional Sosor Laundry Grup dapat dikategorikan sangat baik, yang ditunjukkan oleh tingkat akurasi operasional sebesar 98,75%, tidak adanya kehilangan (0%), serta ketepatan waktu penyelesaian yang mencapai 100%. Capaian tersebut menegaskan bahwa sistem pengendalian manajemen internal telah berperan secara signifikan dalam mengarahkan dan menjaga kestabilan proses operasional, terutama dalam memastikan setiap tahapan kerja berjalan secara tertib, terstruktur, dan minim penyimpangan.

Meskipun demikian, keberadaan komplain yang masih muncul, meskipun dalam jumlah kecil, menunjukkan bahwa sistem pengendalian masih memerlukan penyempurnaan, khususnya pada aspek kontrol kualitas akhir sebelum penyerahan kepada pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen internal yang diterapkan telah mampu mendukung efektivitas operasional secara menyeluruh, namun belum sepenuhnya optimal dalam menjamin konsistensi kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada tahap akhir proses operasional agar seluruh indikator kinerja dapat ditekan hingga mendekati nol, sehingga efektivitas operasional tidak hanya tercermin dari pencapaian angka, tetapi juga dari kualitas layanan yang konsisten serta kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian manajemen internal pada Sosor Laundry Grup telah diterapkan secara cukup baik dan mampu mendukung efektivitas operasional usaha. Hal ini terlihat dari kemampuan usaha dalam mengelola aktivitas operasional secara terstruktur mulai dari pencatatan transaksi, proses kerja, hingga penyelesaian layanan. Penerapan pengendalian tersebut terbukti mampu menekan tingkat kesalahan operasional, menghindari kehilangan barang, serta menjaga ketepatan waktu penyelesaian pesanan. Dari sisi kinerja operasional, efektivitas usaha berada pada kategori sangat baik yang ditunjukkan oleh tingkat akurasi operasional sebesar 98,75%, tidak adanya kasus kehilangan (0%), serta tingkat ketepatan waktu penyelesaian yang mencapai 100%. Selain itu, terjadi peningkatan kinerja usaha yang tercermin dari kenaikan omzet sebesar 14% dan pendapatan bersih sebesar 18% pada bulan Maret, serta penurunan tingkat pembatalan transaksi dari 0,59% menjadi 0,21%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian tidak hanya berdampak pada kelancaran operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan kinerja usaha secara keseluruhan. Meskipun demikian, masih ditemukannya tingkat komplain pelanggan sebesar 1,25% menunjukkan bahwa terdapat kendala pada aspek kualitas layanan, khususnya pada tahap akhir sebelum penyerahan kepada pelanggan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem pengendalian yang diterapkan belum sepenuhnya optimal dalam menjaga konsistensi kualitas hasil layanan. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan pada tahap kontrol kualitas akhir agar potensi ketidaksesuaian layanan dapat diminimalkan. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen internal memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas operasional Sosor Laundry Grup. Semakin baik sistem pengendalian yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kemampuan usaha dalam menjaga kinerja operasional yang efektif, efisien, dan konsisten. Namun, untuk mencapai kondisi yang lebih optimal, diperlukan perbaikan berkelanjutan, terutama pada aspek yang berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan, sehingga efektivitas operasional tidak hanya tercermin dari pencapaian angka, tetapi juga dari kualitas layanan yang unggul dan berkelanjutan.

Reference

- Ambarita, D. C., Trinadia, W., & Darma, J. (2025). Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Mendukung Kinerja Perusahaan. 5, 12536–12544.
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2018). *Management Control System* (14th Ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Fadhillah, M. B. A., Anggoro, R., & Priyatno, A. M. (2020). Analisis Performa Link Stability Dari Faktor Kecepatan Untuk Dinamisasi Zona Pada Zone Routing Protocol. *Jurnal Rekayasa Elektrika*, 16(3). <https://doi.org/10.17529/Jre.V16i3.16502>
- Fauzan. (2024). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Indigo Media.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen* (2nd Ed.). Yogyakarta: Bpfe.
- Iskandar, A. P., Negara, P. A., & Surachman, F. A. (2022). Implementasi Sistem Informasi Management. 91–98.
- Mulyadi. (2017). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasasti, N. D., Abella, P., Nirwana, S., Kurniawati, A., & Bengkulu, U. M. (2025). Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Meningkatkan Efektivitas Strategi Bisnis. 3(1), 229–236.

Prasetya, M. R. A., & Priyatno, A. M. (2022). Dice Similarity And Tf-Idf For New Student Admissions Chatbot. *Riggs: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.31004/Riggs.V1i1.5>

Priyatno, A. M. (2019). The Application Of Haar Wavelet And Backpropagation For Diabetic Retinopathy Classification Based On Eye Retina Image. *International Journal Of Science, Engineering, And Information Technology*, 03(02), 139–142.

Priyatno, A. M. (2020). Spammer Detection Based On Account, Tweet, And Community Activity On Twitter. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informasi*, 13(2), 97–107. <https://doi.org/10.21609/Jiki.V13i2.871>

Priyatno, A. M., & Firmananda, F. I. (2022). N-Gram Feature For Comparison Of Machine Learning Methods On Sentiment In Financial News Headlines. *Riggs: Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, 1(1), 01–06. <https://doi.org/10.31004/Riggs.V1i1.4>

Priyatno, A. M., Muttaqi, M. M., Syuhada, F., & Arifin, A. Z. (2019). Deteksi Bot Spammer Twitter Berbasis Time Interval Entropy Dan Global Vectors For Word Representations Tweet's Hashtag. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 37–46. <https://doi.org/10.26594/Register.V5i1.1382>

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems* (14th Ed.). Pearson Education.

Sanjaya, S., Priyatno, A. M., Yanto, F., & Afrianty, I. (2018). Klasifikasi Diabetik Retinopati Menggunakan Wavelet Haar Dan Backpropagation Neural Network. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi Dan Industri (Sntiki-10)*, 77–84.