

ABSTRACT

Pertumbuhan penduduk kelas menengah yang sangat pesat diiringi pula dengan tingkat kebutuhan penduduk yang makin banyak. Peluang yang besar ini menjadikan bisnis ritel pun menjamur. Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang dagang yaitu retail adalah Minimarket X. MM yang berdiri sejak tahun 1995 ini, merupakan salah satu minimarket yang berlokasi di Surabaya Timur dengan sektor pasar menengah ke bawah. Persaingan yang makin ketat diiringi kondisi ekonomi yang menurun belakangan ini membuat MM X perlu mengkaji ulang strategi bisnisnya. Omset usaha yang menurun tahun lalu dan tingginya angka pencurian mendorong direksi memerlukan audit operasional dalam bisnisnya. Penerapan audit operasional bertujuan menilai tingkat efektifitas serta efisiensi yang bertujuan *improvement* dan evaluasi atas aktivitas bisnis terutama proses penjualan. Audit operasional akan dimulai lewat tahap *pre-liminary survey* mengenai badan usaha, dilanjutkan tahap evaluasi terhadap pengendalian internal dengan metode *COSO framework*. Dari tahapan ini akan memperoleh hasil berupa pengetahuan mengenai *critical problem area* dan diaudit lebih lanjut. Hasil pekerjaan lapangan menghasilkan temuan audit dan dilakukan pengembangan yang bertujuan memberikan rekomendasi pada tahap pelaporan untuk *improvement* yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen. Perbaikan ini bertujuan agar aktivitas-aktivitas yang terkait proses penjualan dapat semakin efektif dan efisien dalam pencapaian tujuannya.

Kata kunci: Audit Operasional, Proses penjualan, Bisnis ritel, Minimarket