

ABSTRAK

Bisnis properti yang semakin berkembang di wilayah Jawa Timur terutama di kota Surabaya menyebabkan perkembangan bisnis yang berkaitan dengan properti juga melesat tinggi. Salah satu bisnis terkait dengan bisnis properti adalah jasa pengendalian hama rayap. PT. X merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang pengendalian hama dan rayap sejak tahun 1994. Penerapan audit operasional bertujuan menilai tingkat efektifitas serta efisiensi yang bertujuan *improvement* atas aktivitas yang ada terutama pada aktivitas-aktivitas yang berkaitan proses penjualan. Audit operasional ini dimulai dengan 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 area-area mana saja yang termasuk *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, Industri Jasa