

**ABSTRAK**

**AUDIT OPERASIONAL ATAS  
PELAYANAN KONSUMEN  
(Studi Kasus di UMKM Seblak Pasta Deresan)**

Bernadetta Debby Permatasari

NIM: 192114055

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas, efisiensi, dan ekonomis pelayanan konsumen di UMKM Seblak Pasta Deresan. Persaingan bisnis Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi semakin ketat menyebabkan persaingan semakin ketat oleh sebab itu suatu UMKM diharuskan meningkatkan fungsi pelayanan dan penjualan. UMKM yang berhasil mengelola pelayanan akan meningkatkan kesetiaan dari pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Jenis penelitian ini merupakan studi kasus dengan subjek penelitian yaitu konsumen yang secara acak berada di UMKM Seblak Pasta Deresan, *owner*, supervisor, dan karyawan bagian operasional. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, *checklist*, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif berdasarkan prosedur audit operasional berupa survei pendahuluan, penelaahan dan pengujian sistem pengendalian manajemen, pengujian terinci, dan pengembangan laporan.

Berdasarkan audit operasional yang dilaksanakan pada pelayanan konsumen di UMKM Seblak Pasta Deresan, pelaksanaan kegiatan pada pelayanan konsumen telah berjalan dengan efisien, sangat efektif, dan cukup ekonomis. Hal ini dapat dilihat berdasarkan persentase yang diperoleh dari tabel checklist yaitu untuk indikator efektif 83,33%, efisien 66,67%, dan ekonomis 57,14%, meskipun masing-masing masih terdapat beberapa kelemahan yang terjadi berdasarkan hasil kertas kerja audit. UMKM Seblak Pasta Deresan masih perlu beberapa perbaikan untuk meningkatkan pelayanan konsumen.

*Keywords:* Audit Operasional, Pelayanan Konsumen, UMKM.

**ABSTRACT**

**OPERATIONAL AUDIT OF CUSTOMER  
SERVICE FUNCTION**

*(A Case Study at Seblak Pasta Deresan MSMEs)*

Bernadetta Debby Permatasari

NIM: 192114055

Sanata Dharma University

2023

*This study aims to determine whether consumer service has been running effectively, efficiently, and economically at Seblak Pasta Deresan MSMEs. Business competition for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) is becoming increasingly stringent, causing competition to be even tougher. Therefore, an MSMEs are required to improve their service and sales functions. MSMEs that are successful in managing services will increase customer or consumer loyalty to the products or services offered.*

*This type of research is a case study with research subjects namely consumers who are randomly located at Seblak Pasta Deresan MSMEs, owners, supervisors, and employees of the operational division. Data collection techniques used are observation, interviews, checklists, and documentation. The data analysis technique used is descriptive qualitative based on operational audit procedures in the form of a preliminary survey, review and testing of management control systems, detailed testing, and report development.*

*Based on operational audits carried out on consumer services at Seblak Pasta Deresan MSMEs, the implementation of activities on consumer services has been running efficiently, very effectively, and quite economically. This can be seen based on the percentages obtained from the checklist table, namely for effective indicators 83.33%, efficient 66.67%, and economical 57.14%, although each of them still has several weaknesses that occur based on the results of the audit working papers. Seblak Pasta Deresan MSMEs still needs some improvements to improve customer service.*

*Keywords: Operational Audit, Service Function, Consumers, MSMEs.*