

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2018). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Salemba Empat.
- Andrian, Hadita, Nursal M, F., & Jumawan. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Rena Cipta Mandiri.
- Ardiyanto D. (2018). Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas dan Efisiensi Fungsi Pemasaran (Studi Kasus Pada PT. Bank CIMB Niaga Cabang Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Volume. 7 No. 1*.
- Ayu, B. (2015). Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Dan Efisiensi Fungsi Pemasaran (Studi Kasus Pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Pemasaran Erlangga). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Badewin, Roslana, & Melasari, R. (2023). *Audit Manajemen Petunjuk Bagi Praktisi*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- BankJatim. (2024, January 23). Membangun Pertumbuhan melalui Penguatan Bisnis, Bank Jatim Cetak Kinerja Positif di tahun 2023. *BankJatim*. <https://www.bankjatim.co.id/id/informasi/berita/membangun-pertumbuhan-melalui-penguatan-bisnis-bank-jatim-cetak-kinerja-positif-di-tahun-2023>
- Bayangkara, I. (2019). *Audit Manajemen* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Buchari Alma. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (cetakan 11 ed.). Alfabeta.
- DetikFinance. (2024, June 11). Persaingan Industri Kian Ketat, Bank Harus Pintar-pintar Gaet Nasabah . *DetikFinance*.
- Fitri Inge. (2017). Analisa Efektivitas dan Efisiensi Menggunakan Teknik Audit Manajemen Pada Fungsi Pemasaran (Studi Kasus Pada PT Madu Kembang Joyo Sriwijaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Fudsyi, M. I. (2017). Pengaruh Audit Pemasaran Terhadap Efisiensi dan Efektifitas Fungsi Pemasaran Pada Politeknik LP3I Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 3 NO 2. <https://forlap.ristekdikti.go.id/>
- Hurriyati, R. (2018). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Karini, R. S. R. A., Martini, R., Suprayitno, D., Sihwinarti, D., Sunny, M. P., Saraswathi, I. A. A., Suharti, S., Amrita, N. D. A., Dewi, I. A. S., Pratama, O. S., & Gede, I. komang. (2024). *Buku Ajar Audit Manajemen* (Efitra & Sepriano, Eds.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Kotler, Philip, & Armstorng, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12Jilid1 ed.). Erlangga.
- Kurniawan, P., Anwar, Y., & Jufri, A. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Selat Media.
- Maria H A, AR Moch D, & Dwiatmanto. (2016). Analisis Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas, Efisiensi dan Ekonomisasi Fungsi Pemasaran (Studi pada PT Padmatirta Wisesa Depo Karangploso-Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol, 33(1).
- Marlena. (2016). Audit Manajemen Fungsi Pemasaran Pada Pabrik Steel & Constructions UD. Trika Jaya Tulungagung. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, Vol. 2 No. 1.
- Natsir, S., Rastina, M. A., & Dinhi, Z. D. (2024). *Audit Dasar*. Nas Media Pustaka.
- Oktavia, R. N. (2016). Sutjipto Ngumar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, Volume. 5 No.12.
- Putri, S. E. P., & Ratnawati, T. (2023). Audit Manajemen Pemasaran Untuk Menilai Efektivitas dan Efisiensi Kegiatan Pemasaran Pada Bisnis Multi Level Marketing (Study Kasus di PT.Natural Nusantara Cabang Mojokerto ). *Accountia Journal (Accounting Trusted, Inspiring, Authentic Journal)*, 07(01), 73–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.35915/accountia.v7i01.764>
- Roosdhani, M. R., & Ribhi, A. A. (2024). *Implementasi Pemasaran*. UNISNU Press.
- Sawitri, E. I. (2016). Audit Manajemen Dengan Metode Marketing Performance Assessment (MPA) Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Pemasaran E-Money Brizzi Di Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol. 4(2).
- Setyaningsih S. (2017). Penerapan Audit Manajemen Sebagai Dasar Penilaian Efektivitas Kinerja Fungsi Pemasaran Pada PT Bestari Mulia Di Kantor Cabang Surabaya. *E- Journal Akuntansi"EQUNITY"*.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4, 128–152.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2020). *Pemasaran*. AndiYogyakarta.
- Wahyudi, Rasyidi A, & Rahman A. (2017). Peranan Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas dan Efisiensi Fungsi Pemasaran Pada PT Meratus Line Surabaya. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 3(3), 3.

- Wahyuni, P., & Khairani, S. (2020). Audit Manajemen Atas Fungsi Pemasaran Pada PT Bumi Sriwijaya Palembang. *Core.Ac.Uk*, x, No.x, 1–12.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Article Informations. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. [www.scholar.google.com](http://www.scholar.google.com)

***Halaman ini sengaja dikosongkan***

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Mapping Peneliti Terdahulu

| No | Nama Penulis, Judul, Tahun                                                                                                     | Hasil Temuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | (Wahyuni & Khairani, 2020) Audit Manajemen Atas Fungsi Pemasaran Pada PT Bumi Sriwijaya Palembang                              | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas pemasaran pada PT Bumi Sriwijaya Palembang secara umum sudah cukup efektif dan ekonomis namun belum efisien, karena masih memiliki beberapa kelemahan yang memerlukan perbaikan segera. Selain itu, perusahaan belum pernah menerapkan audit manajemen sebelumnya, sehingga perusahaan perlu melakukan audit pemasaran dengan mengikuti tahapan audit manajemen yaitu melakukan audit pendahuluan, memeriksa ulang terhadap pengendalian manajemen, melakukan audit lanjutan, dan membuat laporan audit. Tahapan tersebut diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk segera diimplementasikan. |
| 2. | (Fudsyi, 2017) Pengaruh Audit Pemasaran terhadap efisiensi dan efektivitas Fungsi Pemasaran Pada Politeknik LP3I Bandung, 2017 | Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan audit pemasaran di Politeknik LP3I Bandung sudah cukup memadai. Hal ini bisa dilihat dari sikap independensi dari status organisasi Satuan Penjamin Mutu Internal yang terpisah dari organisasi bagian lainnya. Walaupun demikian, masih ada beberapa kelemahan pada aktivitas fungsi pemasaran.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. | (Marlena, 2016) Audit Manajemen Fungsi Pemasaran Pada Pabrik Steel & Constructions UD. Trika Jaya Tulungagung                  | Hasil penelitian ini adalah aktivitas fungsi pemasaran di UD. Trika Jaya Tulungagung sudah cukup memadai, Walaupun masih ada beberapa kelemahan pada aktivitas fungsi pemasaran. Namun dari analisis internal perusahaan ditemukan adanya kelemahan pada SDM nya, sehingga mempengaruhi fungsi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

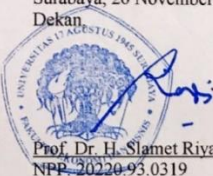
|    |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                  | pemasaran yang mengakibatkan penurunan tingkat penjualan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. | (Fitri Inge, 2017), Analisa Efektivitas Dan Efisiensi Menggunakan Teknik Audit Manajemen Pada Fungsi Pemasaran (Studi kasus Pada PT Madu Kembang Joyo Siwijaya), | Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa aktifitas fungsi pemasaran pada PT Madu Kembang Joyo Siwijaya keseluruhan belum sepenuhnya berjalan dengan efisien akan tetapi cukup berjalan efektif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. | (Setyaningsih S, 2017)Penerapan Audit Manajemen Sebagai Dasar Penilaian Efektivitas Kinerja Fungsi Pemasaran Pada PT Bestari Mulia Di Kantor Cabang Surabaya.    | Hasil dari proses evaluasi atas fungsi pemasaran dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan audit manajemen fungsi pemasaran PT Bestari Mulia telah berjalan efektif. Namun diperlukan penyempurnaan pada beberapa tahapan penerapan audit manajemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. | (Wahyudi et al., 2017) Peranan Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Dan Efisiensi Fungsi Pemasaran Pada PT Meratus Surabaya                                 | Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pemasaran PT Meratus Line Surabaya secara keseluruhan sudah berjalan efektif dan efisien hanya saja pada organisasi pemasarannya yang masih kurang efektif.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7. | (Oktavia, 2016) Penerapan Audit Operasional Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Fungsi Pemasaran                                                  | Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan audit operasional dapat diketahui penyebab ketidakefisien dan ketidakefektifan pada fungsi pemasaran yaitu: faktor pemesanan untuk kelas kereta api lokal ekonomi yang belum dapat diakses secara online, dan faktor maintenance dalam jaringan internet yang tiba-tiba mengalami trouble. Dalam proses penjualan tiket online sebaiknya meningkatkan jaringan internet yang digunakan oleh perusahaan agar dapat menanggulangi ketidak efisien dan ketidak efektifan dalam fungsi pemasaran. |
| 8. | (Maria H A et al., 2016)Analisis Audit Operasional Untuk menilai                                                                                                 | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa audit yang dilakukan telah sesuai dengan tahapan audit yang ada, akan tetapi tidak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|     |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomisasi Fungsi Pemasaran (Studi pada PT Padmatirta Wisesa Depo Karangploso-Kabupaten Malang)                                                                       | mencakup semua komponen yang ada pada lingkup pemasaran, yaitu hanya mencakup strategi pemasaran dan sistem pemasaran. Setelah dilakukan analisis secara menyeluruh, hasil dari analisis tersebut menemukan inefisien dan inefektif pada tahun 2014, seperti: menurunnya penjualan yang mengakibatkan tidak tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan, menurunnya perolehan profit, tidak dimilikinya metode yang memadai dalam melakukan survei atas kepuasan pelanggan.                                                                                             |
| 9.  | (Sawitri, 2016) Audit Manajemen Dengan Metode Marketing Performance Asessment (MPA) Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Pemasaran E-Money Brizzi Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya | Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pemasaran telah berjalan efektif, namun dalam sistem pemasaran kurang berjalan efektif. Perkembangan produk Brizzi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya terlihat pasif dikarenakan kurangnya kesadaran Mahasiswa untuk menggunakan instrumen non tunai. Alternatif upaya penanganan pemasaran di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya adalah dengan memberikan edukasi kepada mahasiswa terkait Gerakan Nasional Non Tunai yang menggunakan uang elektronik sebagai alat untuk bertransaksi. |
| 10. | (Ayu, 2015) Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Dan Efisiensi Fungsi Pemasaran (Studi Kasus pada AJB BUMIPUTERA 1912 Kantor Pemasaran Erlangga)                                              | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pemasaran masih terdapat masalah yaitu tidak tercapainya target yang menjadi ukuran efektivitasnya di produktivitas, kegiatan pemasaran dan koneksi yang lambat pada bagian teknologi, walaupun beberapa fungsi sudah dijalankan dengan baik, aktivitas pemasaran AJB Bumiputera 1912 Kantor Pemasaran Erlangga juga belum tergolong efisien karena realisasi rasio perbandingan BO / PO melebihi rasio anggaran                                                                                                                |

|    |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                          | perbandingan BO / PO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11 | (Putri & Ratnawati, 2023) Audit Manajemen Pemasaran Untuk Menilai Efektivitas dan Efisiensi Kegiatan Pemasaran Pada Bisnis Multi Level Marketing (Study Kasus di PT.Natural Nusantara Cabang Mojokerto ) | Audit Pemasaran yang dilakukan di PT. Natural Nusantara Cabang Mojokerto bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi kegiatan pemasaran. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan data primer dan sekunder melalui wawancara dan observasi. Penilaian efektivitas dilakukan dengan membandingkan hasil temuan dalam empat kelompok: kondisi, standar, penyebab, risiko, dan rekomendasi. Ruang lingkup audit mencakup lingkungan pemasaran, strategi pemasaran, organisasi pemasaran, sistem pemasaran, produktivitas pemasaran, dan fungsi pemasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa enam ruang lingkup audit telah berjalan cukup efektif, meskipun terdapat temuan bahwa perusahaan belum memiliki struktur organisasi yang jelas serta kebijakan dan aturan kerja karyawan yang memadai. |



## Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>YAYASAN PERGURUAN 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA</b><br/> <b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA</b><br/> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b></p> <p>PROGRAM STUDI EKONOMI BISNIS (S1)<br/>         PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)<br/>         PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)<br/>         PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN (S2)<br/>         PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI (S3)</p> <p style="font-size: small;">Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5925289, 082233788126 E-mail: fe@untag-sby.ac.id</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>TERAKREDITASI<br/>         TERAKREDITASI<br/>         TERAKREDITASI<br/>         TERAKREDITASI<br/>         TERAKREDITASI</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Nomor : 3208/K/FEB/XI/2024<br/>         Lampiran :<br/>         Perihal :</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Permohonan Ijin Untuk<br/>         Mengadakan Riset Pendahuluan</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Kepada :</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Yth. Bapak/Ibu Pimpinan Bank Jatim Cabang Pembantu Padangan<br/>         Jl. Dr. Soetomo No. 15-35, Dusun Pengkok, Padangan, Kec. Padangan, Kab.<br/>         Bojonegoro.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Dengan hormat,<br/>         Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1, maka mahasiswa diwajibkan untuk menyusun dan mempertahankan skripsi sebagai hasil penerapan pelajaran teori serta praktek yang diperoleh berdasarkan penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak / Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa :</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Nama :<br/>         N.P.M :<br/>         Fakultas / Program Studi :<br/>         Alamat :</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>TITUS GUSTIAGUNG GRACE WIDYA ARTA<br/>         1222100170<br/>         Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi<br/>         Ds. Nglumber RT. 02/RW. 01, Kepohbaru Kab.<br/>         Bojonegoro<br/>         Telp./HP. 081325946797</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Guna melakukan penelitian pendahuluan pada :<br/>         "BANK JATIM CABANG PEMBANTU PADANGAN"<br/>         untuk memperoleh data sesuai dengan Skripsi yang sedang disusunnya.</p>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Demikian permohonan ini atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Surabaya, 26 November 2024<br/>         Dekan</p> <div style="text-align: center;"> <br/> <b>Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, MSi., Ak. CA., CTA</b><br/> <b>NPP. 20220-93.0319</b> </div>                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                    |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------|-------|--------------|--------------------------|----------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------|
| <br>bersama membangun Indonesia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| No. : 063/ 50 /UM/PDG/SRT/2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bojonegoro, 09 Desember 2024                                                       |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| <b>Kepada Yth.</b><br><b>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis</b><br><b>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya</b><br><b>Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| Di <u>Surabaya</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                    |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| Perihal : <u>Surat Keterangan Telah Melakukan Riset</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                    |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| <p>Dengan hormat,</p> <p>Sehubungan dengan surat yang kami terima dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan No. Surat : 3208/K/FEB/XI/2024 tanggal 26 November 2024 perihal Permohonan Ijin Untuk Mengadakan Riset Pendahuluan.</p> <p>Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat kami informasikan bahwa Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya di bawah ini :</p> <table border="0"><tr><td>Nama</td><td>: Titus Gustiagung Grace Widya Arta</td></tr><tr><td>N.P.M</td><td>: 1222100170</td></tr><tr><td>Fakultas / Program Studi</td><td>: Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi</td></tr><tr><td>Alamat</td><td>: Desa Nglumber Rt/Rw. 002/001 Kec. Kepohbaru Kab. Bojonegoro</td></tr></table> <p>Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa nama mahasiswa tersebut di atas <b>BENAR</b> telah melakukan penelitian di Bank Jatim Capem Padangan dari 27 November 2024 – 06 Desember 2024, dengan judul penelitian "Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Pemasaran (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang PembantuPadangan)".</p> <p>Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.</p> |                                                                                    | Nama | : Titus Gustiagung Grace Widya Arta | N.P.M | : 1222100170 | Fakultas / Program Studi | : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi | Alamat | : Desa Nglumber Rt/Rw. 002/001 Kec. Kepohbaru Kab. Bojonegoro |
| Nama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | : Titus Gustiagung Grace Widya Arta                                                |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| N.P.M                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | : 1222100170                                                                       |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| Fakultas / Program Studi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi                                                   |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| Alamat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | : Desa Nglumber Rt/Rw. 002/001 Kec. Kepohbaru Kab. Bojonegoro                      |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| <p><b>PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk</b><br/><b>Cabang Pembantu Padangan</b></p> <p><br/><b>GUGY OCKA P.</b><br/>Pemimpin Cabang Pembantu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                    |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |
| <b>bankjatim.co.id</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |      |                                     |       |              |                          |                                  |        |                                                               |

## Lampiran 4 Permohonan Wawancara Penelitian

### PERMOHONAN WAWANCARA PENELITIAN

Kepada Yth.

Kepala Pimpinan Bank Jatim Capem Padangan

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi pada program Studi S-1 Akuntansi Di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, agar berkenan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan wawancara yang telah saya buat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ***“ Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Pemasaran (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Cabang Pembantu Padangan)”***.

Setiap Jawaban yang diberikan akan sangat bermanfaat bagi saya dalam penelitian ini. Bapak/Ibu/Saudara/i berhak untuk memberikan opini secara bebas sesuai dengan apa yang ada pada perusahaan. Informasi yang didapatkan akan digunakan dengan sebaik-baiknya hanya untuk kepentingan penelitian saja.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi form wawancara ini, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 01 Desember 2024

(Titus Gustiagung Grace Widya Arta)

## Lampiran 5 Form Wawancara Penelitian

### FORM WAWANCARA PENELITIAN

#### Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Pemasaran (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Cabang Pembantu Padangan)

Informan

Nama : Hayus Devantio Sonya

Jabatan : Penyelia

Hari/Tanggal : 20 November 2024

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Pertanyaan: Assalamualaikum Wr.Wb, perkenalkan saya Titus Gustiagung mahasiswa akhir Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Disini saya ingin melakukan wawancara kepada pak hayus mengenai fungsi pemasaran pada Bank Jatim capem Padangan, apa diperkenankan?<br><b>Jawaban:</b> Iya boleh mas silahkan |
| 2  | Pertanyaan: Sebelumnya boleh saya bertanya bapak sudah bekerja disini berapa lama?<br><b>Jawaban:</b> Saya sudah bekerja di bank Jatim sejak 2017 mas. Tapi kalok di capem padangan ini saya baru dipindah beberapa bulan lalu                                                                           |
| 3  | Pertanyaan: Rumah bapak didaerah sini juga pak?<br>Jawaban : Tidak, rumah saya lumayan jauh mas. Saya tinggal di bojonegoro di panglima polim dekat IKIP Bojonegoro mas.                                                                                                                                 |
| 4  | Pertanyaan: Kalok boleh tau dulu bapak kuliah dimana ya?<br><b>Jawaban:</b> Saya sama seperti masnya, saya juga lulusan akuntansi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya lulusan tahun 2015                                                                                                       |

### 1. Kebijakan Produk

| No | Pertanyaan                                                                 |
|----|----------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pertanyaan: Apakah perusahaan menyatakan secara jelas lini produknya.      |
| 2. | Pertanyaan: Apakah lini produk yang ada saat ini mampu mencapai tujuannya? |

|    |                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Pertanyaan: Apakah terdapat mekanisme evaluasi berkala terhadap kinerja produk-produk yang ada? Bagaimana tindaklanjutnya?                          |
| 4. | Pertanyaan: Apakah perusahaan telah memahami dengan baik sikap pembeli terhadap kualitas produk dan pesaing, gaya, merek dan karakteristik lainnya? |
| 5. | Pertanyaan: Apakah Bank Jatim memiliki sistem yang memadai untuk mendukung operasional produk-produknya?                                            |

## 2. Kebijakan Harga

| No | Pertanyaan                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pertanyaan: Apakah perusahaan memiliki tujuan, kebijakan, strategi, dan prosedur penetapan harga yang dinyatakan secara tegas?                           |
| 2. | Pertanyaan: Apakah perusahaan telah menetapkan kesesuaian harga dengan layanan yang diberikan berdasarkan kriteria: Jasa, cakupan, waktu yang diberikan. |
| 3. | Pertanyaan: Apakah perusahaan telah melakukan analisis pesaing untuk menentukan harga yang kompetitif.                                                   |
| 4. | Pertanyaan: Apakah Bank Jatim memiliki sistem yang memadai untuk memastikan harga yang diimplementasikan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan?        |
| 5. | Pertanyaan: Apakah ada mekanisme review berkala terkait efektivitas kebijakan harga dalam mencapai target bisnis?                                        |

## 3. Kebijakan Promosi dan Publikasi

| No | Pertanyaan                                                                                        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pertanyaan: Apakah perusahaan memiliki rencana promosi yang menyeluruh?                           |
| 2. | Pertanyaan: Apakah perusahaan memiliki kebijakan bauran promosi secara terdokumentasi?.           |
| 3. | Pertanyaan: Apakah Perusahaan memiliki tujuan promosi dan publikasi yang dinyatakan dengan tegas? |

|    |                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | Pertanyaan: Apakah anggaran perusahaan memadai?                                 |
| 5. | Pertanyaan: Apakah program promosi dan publikasi telah berjalan secara efektif? |

#### 4. Kebijakan Distribusi

| No | Pertanyaan                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pertanyaan: Apakah perusahaan memiliki tujuan dan strategi distribusi yang dinyatakan secara tegas?                                       |
| 2. | Pertanyaan: Apakah perusahaan telah mampu menilai dan menetapkan saluran distribusi yang tepat dalam menyalurkan layanan kebutuhan klien? |
| 3. | Pertanyaan: Apakah lingkup dan pelayanan pemasaran perusahaan memadai?                                                                    |
| 4. | Pertanyaan: Apakah perusahaan secara periodik melakukan evaluasi terhadap anggota salurannya?                                             |
| 5. | Pertanyaan: Apakah saluran pendistribusian saat ini sudah efektif?                                                                        |

### Lampiran 6 Kuisiонер Penelitian

| Nama Perusahaan : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pembantu Padangan |    |                                                                                                                                        | Periode Audit |       | No. KKA                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Program yang diaudit : <b>Kebijakan Produk</b>                                    |    |                                                                                                                                        |               |       |                                                                                                                                                                  |
| NOMOR                                                                             |    | KUISIОНER DAN LANGKAH KERJA                                                                                                            | JAWABAN       |       | KOMENTAR                                                                                                                                                         |
| QS                                                                                | LK |                                                                                                                                        | YA            | TIDAK |                                                                                                                                                                  |
| 1.                                                                                |    | Apakah Perusahaan menyatakan dengan jelas lini produknya?                                                                              | √             |       | Perusahaan menyatakan dengan jelas tentang lini produknya.                                                                                                       |
| 2.                                                                                |    | Apakah lini produk yang ada saat ini mampu mencapai tujuannya?                                                                         | √             |       | lini produk yang ada saat ini cukup mampu untuk mencapai tujuannya.                                                                                              |
| 3.                                                                                |    | Apakah terdapat mekanisme evaluasi berkala terhadap kinerja produk-produk yang ada? Bagaimana tindaklanjutnya?                         | √             |       | Terdapat mekanisme yang dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan melakukan monitoring setiap bulannya.                                                             |
| 4.                                                                                |    | Apakah perusahaan telah memahami dengan baik sikap pembeli terhadap kualitas produk dan pesaing, gaya, merek dan karakteristiklainnya? | √             |       | Perusahaan sudah memahami sikap pembeli tentang kualitas produk, pesaing, gaya, merek, dan karakteristik.                                                        |
| 5.                                                                                |    | Apakah Bank Jatim memiliki sistem yang memadai untuk mendukung operasional produk-produknya?                                           |               | √     | Bank Jatim sudah memiliki sistem untuk operasional produknya. Akan tetapi, sistem yang ada masih perlu pembaharuan untuk mendukung operasional produk-produknya. |

| Nama Perusahaan :PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang PembantuPadangan |    |                                                                                                                                             | Periode Audit |       | No. KKA                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Program yang diaudit : <b>Kebijakan Penetapan Harga</b>                         |    |                                                                                                                                             |               |       |                                                                                                   |
| NOMOR                                                                           |    | KUISIONER DAN LANGKAH KERJA                                                                                                                 | JAWABAN       |       | KOMENTAR                                                                                          |
| QS                                                                              | LK |                                                                                                                                             | YA            | TIDAK |                                                                                                   |
| 1.                                                                              |    | Apakah Perusahaan memiliki tujuan, kebijakan, strategi, dan prosedur penetapan harga yang dinyatakan secara tegas?                          | √             |       | Untuk semua tujuan, kebijakan, strategi, dan prosedur sudah ditetapkan secara tegas dan tertulis. |
| 2                                                                               |    | Apakah Perusahaan telah menetapkan kesesuaian harga dengan layanan yang diberikan berdasarkan kriteria: Jasa, cakupan, waktu yang diberikan | √             |       | Bank Jatim telah menetapkan harga sesuai dengan layanan yang diberikan.                           |
| 3                                                                               |    | Apakah Bank telah melakukan analisis pesaing untuk menentukan harga yang kompetitif.                                                        | √             |       | Sudah dilakukan, perusahaan sudah melakukan analisi terkait pesaing untuk menentukan harga.       |
| 4                                                                               |    | Apakah Bank Jatim memiliki sistem yang memadai untuk memastikan harga yang diimplementasikan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan?       |               | √     | Sistem yang ada belum memadai dikarenakan sistem masih perlu di update lagi.                      |



|   |  |                                                                                                       |   |  |                                               |
|---|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|-----------------------------------------------|
| 5 |  | Apakah ada mekanisme review berkala terkait efektivitas kebijakan harga dalam mencapai target bisnis? | √ |  | Perusahaan melakukan evaluasi setiap bulannya |
|---|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|-----------------------------------------------|

|                                                                                 |    |                                                                                       |               |       |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Perusahaan :PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang PembantuPadangan |    |                                                                                       | Periode Audit |       | No. KKA                                                                               |
| Program yang diaudit : <b>Kebijakan Promosi dan Publikasi</b>                   |    |                                                                                       |               |       |                                                                                       |
| NOMOR                                                                           |    | KUISIONER DAN LANGKAH KERJA                                                           | JAWABAN       |       | KOMENTAR                                                                              |
| QS                                                                              | LK |                                                                                       | YA            | TIDAK |                                                                                       |
| 1.                                                                              |    | Apakah Perusahaan memiliki rencana promosi yang menyeluruh?                           | √             |       | Perusahaan memiliki rencana promosi dan dilakukan setiap bulannya                     |
| 2.                                                                              |    | Apakah perusahaan memiliki kebijakan bauran promosi secara terdokumentasi?            | √             |       | Semua kebijakan bauran promosi ada dan terdokumentasi                                 |
| 3.                                                                              |    | Apakah Perusahaan memiliki tujuan promosi dan publikasi yang dinyatakan dengan tegas? | √             |       | Perusahaan memiliki tujuan dan publikasi yang dinyatakan secara tegas dan tertulis.   |
| 4.                                                                              |    | Apakah anggaran perusahaan memadai?                                                   | √             |       | Anggaran perusahaan cukup memadai untuk melakukan promosi.                            |
| 5.                                                                              |    | Apakah program promosi dan publikasi telah berjalan secara efektif?                   | √             |       | Masih belum efektif, dikarenakan masih ada program yang belum tersampaikan ke nasabah |

|                                                                                 |    |                                                                                                                               |               |       |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Perusahaan :PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang PembantuPadangan |    |                                                                                                                               | Periode Audit |       | No. KKA                                                                               |
| Program yang diaudit : <b>Kebijakan Distribusi</b>                              |    |                                                                                                                               |               |       |                                                                                       |
| NOMOR                                                                           |    | KUISIONER DAN LANGKAH KERJA                                                                                                   | JAWABAN       |       | KOMENTAR                                                                              |
| QS                                                                              | LK |                                                                                                                               | YA            | TIDAK |                                                                                       |
| 1.                                                                              |    | Apakah Perusahaan memiliki tujuan dan strategi distribusi yang dinyatakan secara tegas?                                       | √             |       | Perusahaan menyatakan ada dan sudah tertulis                                          |
| 2.                                                                              |    | Apakah perusahaan telah mampu menilai dan menetapkan saluran distribusi yang tepat dalam menyalurkan layanan kebutuhan klien. | √             |       | Perusahaan cukup mampu untuk menilai dan menetapkan saluran distribusi.               |
| 3.                                                                              |    | Apakah lingkup dan pelayanan pemasaran Perusahaan memadai?                                                                    | √             |       | Masih perlu memperbaiki pelayanan agar memberikan yang terbaik untuk nasabah          |
| 4.                                                                              |    | Apakah perusahaan secara periodic melakukan evaluasi terhadap anggota salurannya?                                             | √             |       | Dilakukan rutin setiap bulan                                                          |
| 5.                                                                              |    | Apakah saluran pendistribusian saat ini sudah efektif?                                                                        | √             |       | Cukup efektif, untuk saat ini saluran pendistribusian perusahaan sudah cukup efektif. |

## Lampiran 7 Hasil Audit

### PROGRAM KERJA AUDIT PENDAHULUAN

|                                                                                                                                                |                                                                |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|
| Nama perusahaan:<br><br>PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur<br>cabang Pembantu Padangan<br><br>Program yang diaudit: <b>Fungsi Pemasaran</b> | Periode Audit:<br><br>01 November 2024 s/d 12<br>November 2024 | No.<br>KAA: |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|

| No                                                                                                                                                        | Langkah-langkah Audit<br>Pendahuluan                                      | Dilaksanakan<br>oleh | Waktu yang<br>diperlukan                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1.                                                                                                                                                        | Mendapatkan informasi mengenai profil Bank Jatim Cabang Pembantu Padangan | Titus Gustiagung GWA | 5 hari                                                         |
| 2.                                                                                                                                                        | Mendapatkan informasi mengenai pendirian Bank Jatim                       | Titus Gustiagung GWA | 2 hari                                                         |
| 3.                                                                                                                                                        | Mendapatkan informasi mengenai visi misi Bank Jatim                       | Titus Gustiagung GWA | 2 hari                                                         |
| 4.                                                                                                                                                        | Mendapatkan informasi mengenai struktur organisasi Bank Jatim             | Titus Gustiagung GWA | 3 hari                                                         |
| Langkah kerja: dalam mengumpulkan informasi mengenai data umum perusahaan dilakukan dengan wawancara dan melihat data mengenai informasi umum perusahaan. |                                                                           |                      |                                                                |
| Diaudit oleh:<br><br>Titus Gustiagung<br>Grace Widya<br>Arta                                                                                              | Jawaban                                                                   | Catatan              | Di-review oleh:<br><br>Titus Gustiagung<br>Grace Widya<br>Arta |

|  |    |       |  |     |
|--|----|-------|--|-----|
|  | Ya | Tidak |  | Tgl |
|--|----|-------|--|-----|

### RINGKASAN HASIL AUDIT

| No | Kriteria                                                                                                                                                                              | Kondisi                                                                                                                     | Penyebab                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Akibat                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Memiliki sistem operasional yang memadai untuk mendukung kelancaran dan efisiensi produk-produknya, serta memastikan sistem tersebut terus diperbarui untuk meningkatkan efektivitas. | Sistem sudah ada akan tetapi belum efektif untuk mendukung operasional produk-produknya sehingga perlu dilakukan pembaruan. | Perkembangan teknologi yang pesat mengharuskan Bank Jatim Capem Padangan untuk memperbarui sistem operasional agar tetap relevan dan efisien dalam mendukung operasional produk-produk yang ditawarkan. Selain itu, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, sistem yang ada saat ini perlu di perbarui guna mengurangi inefisiensi dan mempercepat proses operasional. Kebutuhan | Sistem operasional akan tetap terbatas dan mengurangi kualitas pelayanan terhadap nasabah. |

|    |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                       | pasar yang terus berkembang dan semakin kompleksnya proses operasional juga menjadi faktor yang mendorong pembaruan ini.                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2. | Memiliki sistem yang memadai untuk memastikan implementasi harga sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, serta memastikan sistem tersebut dapat beradaptasi untuk mendukung kebijakan harga yang optimal. | Sistem penentuan harga sudah memadai namun memerlukan pembaruan untuk memastikan implementasi kebijakan yang optimal. | Perubahan kondisi pasar yang cepat, fluktuasi biaya, dan inflasi dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan harga yang diterapkan. Selain itu, dipasar yang sangat kompetitif, kemampuan untuk menyesuaikan harga dengan cepat dan tepat menjadi krusial agar Bank Jatim tetap dapat bersaing. Preferensi nasabah yang terus berkembang, bersama | Jika sistem Bank Jatim tidak dapat beradaptasi dengan perubahan pasar, fluktuasi biaya, atau regulasi yang baru, maka kebijakan harga yang diterapkan dapat menjadi tidak kompetitif atau tidak relevan bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini dapat mengurangi daya saing Bank Jatim di pasar |

|    |                                               |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                               |                                                                                                                            | dengan kemajuan teknologi dan inovasi baru dalam pengumpulan data juga menghancurkan sistem penetapan harga untuk lebih fleksibel.                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. | Promosi dan publikasi harus berjalan efektif. | Program promosi dan publikasi perlu ditingkatkan efektivitasnya agar pesan dapat lebih optimal tersampaikan kepada nasabah | Tidak efektifnya program promosi dan publikasi karena pemilihan saluran yang kurang tepat untuk menjangkau nasabah, sehingga pesan yang disampaikan tidak sampai dengan baik. Selain itu, pesan yang disampaikan mungkin kurang menarik, sehingga nasabah merasa tidak tertarik atau tidak mendapatkan informasi yang berguna. | Rendahnya tingkat kesadaran nasabah terhadap produk dan layanan yang ditawarkan, yang dapat mengurangi minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Hal ini juga dapat berdampak pada penurunan jumlah nasabah baru dan retensi nasabah lama, sehingga menghambat pertumbuhan bisnis bank. |

|    |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                          | Kurangnya segmentasi nasabah yang tepat, dimana pesan promosi tidak disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik setiap kelompok nasabah.                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Lingkup dan pelayanan pemasaran dinilai memadai, namun ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan guna memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah | Lingkup dan pelayanan pemasaran dinilai memadai, namun ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan guna memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah | Menurut perusahaan, meskipun lingkup dan pelayanan pemasaran yang ada saat ini sudah memadai, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kebutuhan untuk peningkatan kualitas layanan. Salah satunya adalah perubahan ekspektasi nasabah yang semakin tinggi, terutama dalam hal kecepatan, kenyamanan, dan personalisasi layanan. | Jika kualitas layanan tidak ditingkatkan, dampaknya dapat terlihat pada kepuasan nasabah yang menurun, karena nasabah mungkin merasa bahwa layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | <p>Selain itu, kemajuan teknologi dan digitalisasi mempengaruhi cara nasabah berinteraksi dengan bank, sehingga perusahaan perlu beradaptasi dengan cepat untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan lebih inovatif.</p> <p>Selain itu, meskipun sudah ada sistem yang baik, terkadang proses layanan belum sepenuhnya terintegrasi atau optimal, yang menyebabkan beberapa kendala dalam pengalaman nasabah, seperti waktu tunggu yang lama atau kurangnya aksesibilitas.</p> |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



### Bukti Melakukan Audit



## Produk-Produk Bank Jatim



bersama membangun Indonesia





# Kredit Jatim Mikro

solusi yang tepat untuk menjawab kebutuhan usaha kamu!

Kredit Angsuran

Kredit RC

Kredit DO Gula

Kredit BUMDES





Bank Jatim  
Bank Jatim & Bank Jatim



Program  
KIP  
KIP



Program  
KIP  
KIP

bankjatim



### tabungan SIMPEDA

Nikmati ragam **FASILITAS**nya & raih kesempatan menangkan **UNDIAN BERHADIAH!!**

- ✓ Persyaratan mudah & ringan
- ✓ Suku bunga kompetitif

Terdapat & diawasi oleh:



24 LAYANAN **atm** 3366 14044 **bankjatim**  
www.bankjatim.co.id

bankjatim



### bankjatim mobile banking

**bebas, nyaman, dan aman** dalam bertransaksi

- Pembayaran tagihan telepon rumah, PDAM, PBB, PKB, Rumah Sakit, SPP, Tiket Kereta Api, dll
- Pembelian Pulsa Seluler Prabayar
- Transfer antar Rekening **bankjatim** maupun ke bank lain

- ✓ Informasi produk serta info rekening yang lebih lengkap

Terdapat & diawasi oleh:



24 LAYANAN **atm** 3366 14044 **bankjatim**  
www.bankjatim.co.id

## Lampiran 8 Hasil Turnitin

| AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS FUNGSI PEMASARAN |                                                                                                                                                                                            |              |                |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| ORIGINALITY REPORT                                         |                                                                                                                                                                                            |              |                |
| 16%                                                        | 15%                                                                                                                                                                                        | 11%          | 10%            |
| SIMILARITY INDEX                                           | INTERNET SOURCES                                                                                                                                                                           | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |
| PRIMARY SOURCES                                            |                                                                                                                                                                                            |              |                |
| 1                                                          | Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya<br>Student Paper                                                                                                                         | 6%           |                |
| 2                                                          | repository.unair.ac.id<br>Internet Source                                                                                                                                                  | 2%           |                |
| 3                                                          | ojs.uninus.ac.id<br>Internet Source                                                                                                                                                        | 1%           |                |
| 4                                                          | Vera Firdaus. "Differences in the Performance of Permanent Employees and Contract Employees in the Furniture Industry", JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 2021<br>Publication | 1%           |                |
| 5                                                          | www.finansialku.com<br>Internet Source                                                                                                                                                     | 1%           |                |
| 6                                                          | jurnal.untag-sby.ac.id<br>Internet Source                                                                                                                                                  | 1%           |                |
| 7                                                          | jurnal.unived.ac.id<br>Internet Source                                                                                                                                                     | 1%           |                |



# Lampiran 9 Kartu Bimbingan



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAS) SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Kampus: Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118, Telp (031) 5931800 Pst 1468331 E-mail: untas@untas.ac.id



**SEMESTER**  
Gasal / Genap  
2024 / 2025

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa / NBI :** Titis Gustiagung Grace W. / 1222100170

**Nama Pembimbing :** Drs. J Bambang Amiranto, M. Si., Ak., CA

**Judul Skripsi :** Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Pemasaran (Studi Kasus Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Capem Padangan)

**Mulai Program Skripsi : Semester** ..... **Thn. Ak.** ..... **Selesai Bimbingan Tanggal** .....

| No. | HARI /<br>TANGGAL | KONSENTRASI  |                             | PARAF |
|-----|-------------------|--------------|-----------------------------|-------|
|     |                   | BAB / HAL    | KETERANGAN REVISI           |       |
| 1   | 21/09/18-09-24    | 1            | Pengajuan Judul + Bimbingan | 87    |
| 2   | Selasa/01-10-24   | Bab 1 - prop | Revisi                      | 87    |
| 3   | Selasa/08-10-24   | Bab 1-3 prop | ACC. any Cat                | 87    |
| 4   | Selasa/03-12-24   | Bab 4        | Revisi                      | 87    |
| 5   | Senin/06-12-24    | Bab 4-5      | Revisi                      | 87    |
| 6   | Senin/09-12-24    | Bab 1-5      | ACC                         | 87    |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |
|     |                   |              |                             |       |

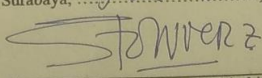
Perpanjangan I

Semester : \_\_\_\_\_

Th. Ak. : \_\_\_\_\_

Paraf Kajar : \_\_\_\_\_

Surabaya, ... 09 ... Des ... 2024



( Nama dan tanda tangan Pembimbing )