

SKRIPSI

AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS FUNGSI PEMASARAN

(Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk,
Cabang Pembantu Padangan)



Oleh :

TITUS GUSTIAGUNG GRACE WIDYA ARTA
NBI: 1222100170

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

SKRIPSI

AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS FUNGSI PEMASARAN

(Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk,
Cabang Pembantu Padangan)



Oleh :

Titus Gustiagung Grace Widya Arta

NBI: 1222100170

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025

**AUDIT MANAJEMEN UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS
FUNGSI PEMASARAN**
(Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk,
Cabang Pembantu Padangan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Titus Gustiagung Grace Widya Arta

NBI: 1222100170

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Titus Gustiagung Grace Widya Arta

NBI : 1222100170

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

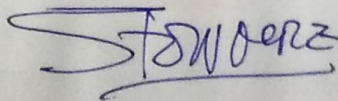
Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi :

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

Surabaya, 06 Januari 2025

Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing



Drs. J. B Amiranto M.Si.Ak.,CA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

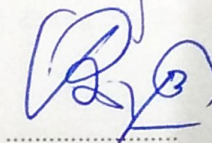
Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 06 Januari 2025.

TIM PENGUJI :

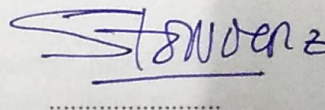
1. Dr. Sunu Priyawan, M. S. Ak. - Ketua



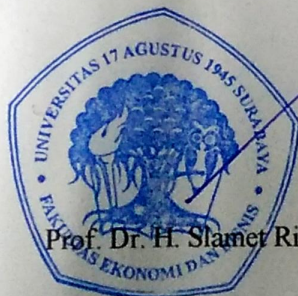
2. Dr. I. B. Ketut Bayangkara, SE., MM - Anggota



3. Drs. J. B. Amiranto, M. Si. Ak., CA - Anggota



Mengesahkan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Titus Gustiagung Grace Widya Arta
2. NBI : 1222100170
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3522091007030001
6. Alamat Rumah (KTP) : Desa Nglumber RT 02 RW 01 Kecamatan
Kepohbaru Kabupaten Bojonegoro

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

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

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan, dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 06 Januari 2025

Yang Membuat,



(Titus Gustiagung Grace Widya Arta)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)
Email: perpustakaan@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Titus Gustiagung Grace Widya Arta

NBI : 1222100170

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

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

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 06 Januari 2025

Yang Menyatakan,



(Titus Gustiagung GWA)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah Nya yang telah dilimpahkan bagi saya. Sehingga skripsi dengan "Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Fungsi Pemasaran (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Cabang Pembantu Padangan)" dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini telah dibantu oleh berbagai pihak, maka dari itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dari hati yang paling dalam kepada:

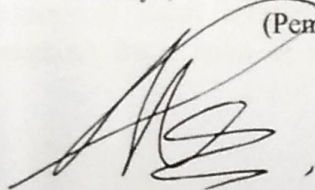
1. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Danang dan Ibu Toetik Soedarti yang selalu mendukung memberikan semangat dan mendoakan saya sehingga pengerjaan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Drs. J. B. Amiranto M.Si.Ak.,CA. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dra. Cholis Hidayati, MBA, Ak, CA, CPAI selaku kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Bapak / Ibu Dosen di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945, khususnya Program Studi Akuntansi, yang telah membantu, memberi semangat dan doa dari awal perkuliahan hingga sidang skripsi ini.

7. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
8. Kepada Kakak saya Hayus Devantio Sonya dan Gindo Gustiagung Grace Widhiarta sebagai motivator saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada Teman-teman seperjuangan saya Rizky Abdhul Kharim, Ahmad Qois Izzudin, Amru Karim Alhabsyi yang selama ini selalu bersama-sama selama perkuliahan.
10. Kepada Hana Damayanti Tarihoran yang berperan di belakang layar dalam membantu dan menemani saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Teman KKN saya Indra Laksana yang membuat beban saya berkurang, membuat saya senang saat di tempat KKN maupun saat di kos.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan laporan ini.

Surabaya, 06 Januari 2025

(Penulis)



Titus Gustiagung Grace Widya Arta

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengaudit fungsi pemasaran di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Cabang Pembantu Padangan, dengan fokus pada kebijakan produk, harga, promosi, dan distribusi. Hasil audit menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah memiliki sistem yang cukup baik, masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki. Pertama, sistem operasional yang ada belum sepenuhnya efektif dan perlu diperbarui untuk meningkatkan efisiensi serta relevansi dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang. Kedua, sistem penetapan harga yang diterapkan perlu lebih fleksibel agar dapat beradaptasi dengan perubahan pasar dan fluktuasi biaya, sehingga tetap kompetitif. Ketiga, program promosi yang ada saat ini belum efektif dalam menyampaikan pesan kepada nasabah, sehingga perusahaan perlu meninjau kembali saluran promosi yang digunakan dan meningkatkan kreativitas dalam konten promosi agar lebih menarik. Meskipun lingkup dan pelayanan pemasaran dinilai memadai, kualitas layanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah.

Rekomendasi yang diberikan mencakup pembaruan sistem operasional, pengembangan sistem penetapan harga yang lebih responsif terhadap perubahan, peningkatan efektivitas program promosi, serta peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi ekspektasi nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi peningkatan kinerja pemasaran Bank Jatim di masa mendatang.

SUMMARY

This study aims to audit the marketing function at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Padangan Sub-Branch, with a focus on product, price, promotion, and distribution policies. The audit results show that although the company has a fairly good system, there are still weaknesses that need to be improved. First, the existing operational system is not fully effective and needs to be updated to improve efficiency and relevance to the evolving market needs. Second, the pricing system needs to be more flexible to adapt to market changes and cost fluctuations, so that it remains competitive. Third, the current promotional program has not been effective in delivering messages to customers, so the company needs to review the promotional channels used and increase creativity in promotional content to make it more attractive. Although the marketing scope and services are considered adequate, the quality of services provided still needs to be improved to provide the best experience for customers.

Recommendations include updating operational systems, developing a pricing system that is more responsive to changes, increasing the effectiveness of promotional programs, and improving service quality to meet customer expectations. This research is expected to make a significant contribution to improving the marketing performance of Bank Jatim in the future.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan audit manajemen terhadap fungsi pemasaran di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Cabang Pembantu Padangan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, dan observasi. Hasil audit menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah memiliki sistem operasional, penetapan harga, promosi, dan distribusi yang memadai, masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki. Sistem operasional perlu diperbarui untuk meningkatkan efisiensi, sementara sistem penetapan harga harus lebih fleksibel untuk beradaptasi dengan perubahan pasar. Program promosi dan publikasi juga perlu ditingkatkan efektivitasnya agar pesan dapat tersampaikan dengan baik kepada nasabah. Selain itu, lingkup dan pelayanan pemasaran dinilai memadai, namun perlu peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi harapan nasabah. Rekomendasi diberikan untuk memperbaiki kelemahan yang ditemukan agar perusahaan dapat beroperasi lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Audit, Audit Manajemen, Audit Fungsi Pemasaran, efektivitas

ABSTRACT

This study aims to conduct a management audit of the marketing function at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Padangan Sub-Branch. The method used is descriptive qualitative with data collection through interviews, questionnaires, and observations. The audit results show that although the company has an adequate operational, pricing, promotion, and distribution system, there are still weaknesses that need to be corrected. The operational system needs to be updated to improve efficiency, while the pricing system should be more flexible to adapt to market changes. Promotion and publicity programs also need to be improved to ensure that messages are well conveyed to customers. In addition, marketing scope and services are considered adequate, but service quality needs to be improved to meet customer expectations. Recommendations are given to improve the weaknesses found so that the company can operate more effectively and efficiently.

Keywords: *Audit, Management Audit, Marketing Function Audit, Effectivity*

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Audit	5
2.1.2 Audit Manajemen	7
2.1.3 Efektivitas	9
2.1.4 Audit pemasaran	10
2.1.5 Audit Fungsi Pemasaran	13
2.1.6 Manajemen Pemasaran	15
2.1.7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.13/POJK.03/2021 dan Peraturan BI No.12 Tahun 2023	20
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Berfikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Jenis dan Sumber Data	33

3.4	Informan Penelitian.....	33
3.5	Definisi Konsep dan Definisi Operasional	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7	Proses Pengolahan Data.....	39
3.8	Metode Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Sejarah Perusahaan	41
4.1.2	Visi dan Misi	42
4.1.3	Produk dan Layanan Bank Jatim	43
4.1.4	Letak atau Tempat Perusahaan	43
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	44
4.2.1	Audit Pendahuluan	44
4.2.2	Review dan Pengujian terhadap Pengendalian Manajemen	45
4.2.3	Audit Lanjutan.....	45
4.3	Analisis Data.....	49
4.4	Pembahasan dan Hasil Temuan Penelitian	50
4.5	Implikasi Penelitian	55
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP		59
5.1.	Kesimpulan	59
5.2.	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Kerja Audit Fungsi Pemasaran	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Jatim	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Produk dan Layanan Bank Jatim.....	43
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Peneliti Terdahulu	65
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian	69
Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian	70
Lampiran 4 Permohonan Wawancara Penelitian	71
Lampiran 5 Form Wawancara Penelitian	72
Lampiran 6 Kuisioner Penelitian	75
Lampiran 7 Hasil Audit	79
Lampiran 8 Hasil Turnitin	88
Lampiran 9 Kartu Bimbingan	89