

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
MENGUNAKAN TAHAPAN AUDIT MANAJEMEN
PADA FUNGSI PEMASARAN
(Studi Kasus Pada Hotel Borobudur Jakarta di Masa
Pandemi Covid-19)**

SKRIPSI

BIENZERRA BERLIANAKOPF GIEOVANIE

11170000411



**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
MENGUNAKAN TAHAPAN AUDIT MANAJEMEN
PADA FUNGSI PEMASARAN
(Studi Kasus Pada Hotel Borobudur Jakarta di Masa
Pandemi Covid-19)**

SKRIPSI

BIENZERRA BERLIANAKOPF GIEOVANIE

11170000411



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
MENGUNAKAN TAHAPAN AUDIT MANAJEMEN
PADA FUNGSI PEMASARAN
(Studi Kasus Pada Hotel Borobudur Jakarta di Masa
Pandemi Covid-19)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 Agustus 2021



BIENZERRA BERLIANAKOFE GIOVANIE
NPM 11170000411

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
MENGUNAKAN TAHAPAN AUDIT MANAJEMEN
PADA FUNGSI PEMASARAN
(Studi Kasus Pada Hotel Borobudur Jakarta di Masa
Pandemi Covid-19)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ibu Sulistyowati, SE, M.Si, BKP dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata-1 Akuntansi, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 26 Agustus 2021

Pembimbing,



Sulistyowati, SE, M.Si, BKP

Kepala Prodi S-1 Akuntansi,



Siti Almurni, S.E., M.Ak.,CAP., CAAT

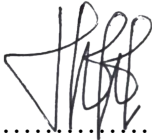
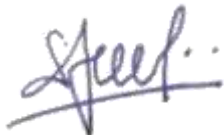
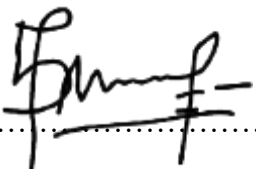
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
MENGUNAKAN TAHAPAN AUDIT MANAJEMEN
PADA FUNGSI PEMASARAN
(Studi Kasus Pada Hotel Borobudur Jakarta di Masa
Pandemi Covid-19)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 8 September 2021 dengan nilai A-

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT
(Kepala Program Studi S-1 Akuntansi)
2.  ; Sulistyowati, SE, M.Si, BKP
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Tutty Nuryati, SE, M.Ak
(Ketua Penguji)
4.  ; Juniarti SE, M.Ak
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sjana Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi oleh peneliti dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Sulistyowati, SE, M.Si, BKP selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Tutty Nuryati, SE, M.Ak dan Ibu Juniarti SE, M.Ak selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Ibu Siti Almurni, SE, M.Ak, CAP, CAAT selaku Kepala Program Studi S-1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Seluruh staf dan dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang selama ini memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga selama penulis menyelesaikan studi.
6. Pihak manajemen Hotel Borobudur Jakarta beserta jajarannya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan dalam skripsi ini.
7. Orang tua dan keluarga penulis, yakni Bapak Dede Hadi Kusno, Ibu Maryati, Kakak Bierde Bidentkopf Gieovando, Kakak Bellanzki Bigarankopf Gieovando, Kakak Zaskiah Faradilah, dan Shanaz Azkia Salimah tercinta yang telah memberikan bantuan dukungan doa dan moral setiap saat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Muhammad Hilmy, teman-teman kelas F dan sahabat penulis yang telah banyak memberi dukungan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang berkontribusi dan turut andil dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 26 Agustus 2021



Bienzerra Berlianakopf Gieovanie

NPM 11170000411

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bienzerra Berlianakopf Gieovanie

NPM : 11170000411

Program Studi : S-1 Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI MENGGUNAKAN TAHAPAN AUDIT MANAJEMEN PADA FUNGSI PEMASARAN (Studi Kasus Pada Hotel Borobudur Jakarta di Masa Pandemi Covid-19)

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 26 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Bienzerra Berlianakopf Gieovanie

Bienzerra Berlianakopf Gieovanie
NPM : 11170000411
Program Studi S1 Akuntansi

Dosen pembimbing :
Sulistyowati, SE, M.Si, BKP

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI MENGGUNAKAN
TAHAPAN AUDIT MANAJEMEN PADA FUNGSI PEMASARAN
(Studi Kasus Pada Hotel Borobudur Jakarta di Masa Pandemi Covid-19)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi fungsi pemasaran, mengetahui faktor apa saja yang dapat menghambat tujuan fungsi pemasaran, serta memberikan rekomendasi guna tercapainya efektivitas dan efisiensi fungsi pemasaran Hotel Borobudur Jakarta pada masa pandemi Covid-19.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan tahapan audit manajemen: Audit pendahuluan, review pengujian dan pengendalian manajemen, audit terici/lanjutan, pelaporan dan tindak lanjut. Metode pengumpulan data pada penelitian ini ialah riset lapangan, riset kepustakaan, dokumentasi dan wawancara. Metode analisis data yang digunakan ialah analisis kualitatif dengan mendeskripsikan penilaian efektivitas dan efisiensi pada fungsi pemasaran berdasarkan hasil perbandingan antara kriteria, penyebab dan akibat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pelaksanaan fungsi pemasaran Hotel Borobudur Jakarta pada masa pandemic Covid-19 berjalan dengan efektif dan efisien. Namun masih terdapat kelemahan seperti menurunnya kegiatan perekonomian dan segmentasi pasar.

Kata Kunci : Audit Manajemen, Efektivitas, Efisiensi, Fungsi Pemasaran, Pandemi Covid-19.

Bienzerra Berlianakopf Gieovanie
NPM : 11170000411
Program Studi S1 Akuntansi

Dosen pembimbing :
Sulistyowati, SE, M.Si, BKP

**ANALYSIS OF EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY USING
MANAGEMENT AUDIT STAGES IN MARKETING FUNCTIONS
(Case Study at Hotel Borobudur Jakarta during the Covid-19 Pandemic)**

ABSTRACT

This study aims to assess the effectiveness and efficiency of the marketing function, find out what factors can hinder the objectives of the marketing function, and provide recommendations to achieve the effectiveness and efficiency of the marketing function of Hotel Borobudur Jakarta during the Covid-19 pandemic.

. This research is a descriptive study using the stages of management audit: Preliminary audit, review of management control and testing, detailed/continued audit, reporting and follow-up. Data collection methods in this study are field research, library research, documentation and interviews. The data analysis method used is qualitative analysis by describing the assessment of effectiveness and efficiency in the marketing function based on the results of a comparison between criteria, causes and effects

Based on the results of the study, it can be seen that the implementation of the marketing function of Hotel Borobudur Jakarta during the Covid-19 pandemic was effective and efficient. However, there are still weaknesses such as the decline in economic activity and market segmentation.

Keywords: Management Audit, Effectiveness, Efficiency, Marketing Function, Covid-19 Pandemic.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTARLAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Riview Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Audit.....	9

2.2.1.1. Pengertian Audit.....	9
2.2.1.2. Jenis-jenis Audit.....	10
2.2.2. Audit Manajemen.....	11
2.2.2.1. Pengertian Audit Manajemen.....	11
2.2.2.2. Tujuan Audit Manajemen.....	11
2.2.2.3. Sasaran Audit Manajemen.....	12
2.2.2.4. Tahapan-tahapan Audit Manajemen.....	13
2.2.2.5. Tipe Audit Manajemen.....	15
2.2.2.6. Perbedaan Audit Manajemen/Operasional dan Audit Keuangan	15
2.2.3. Fungsi Pemasaran	16
2.2.4. Audit Manajemen Pemasaran	17
2.2.4.1. Pengertian Audit Manajemen Pemasaran.....	17
2.2.4.2. Tujuan dan Manfaat Audit Pemasaran	19
2.2.4.3. Tahapan Audit Pemasaran.....	19
2.2.5. Efektivitas	20
2.2.6. Efisiensi.....	20
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	21
2.3.1. Hubungan Audit Manajemen Fungsi Pemasaran Dengan Efektivitas	21
2.3.2. Hubungan Audit Manajemen Fungsi Pemasaran Dengan Efisiensi	21
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	22
BAB III METODA PENELITIAN	24
3.1. Strategi Penelitian.....	25
3.2. Objek dan Subjek Penelitian	25
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	26
3.4. Metoda Analisis Data.....	27
3.5. Prosedur Penelitian.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Hasil Penelitian.....	32
4.1.1. Gambaran Umum Hotel Borobudur Jakarta	32
4.1.2. Sejarah Singkat Hotel Borobudur Jakarta	32
4.1.3. Visi dan Misi Hotel Borobudur Jakarta	34
4.1.4. Struktur Organisasi Hotel Borobudur Jakarta	34
4.1.5. Fasilitas dan <i>Service</i> Hotel Borobudur Jakarta	37
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	39
4.2.1. Audit Pendahuluan	39
4.2.2. <i>Review</i> dan Pengujian Pengendalian Manajemen	46
4.2.3. Audit Terinci/Audit Lanjutan.....	52
4.2.4. Pelaporan.....	69
4.2.5. Tindak Lanjut	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran	77
5.3. Keterbatasan Penelitian	78
DAFTAR REFERENSI.....	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Audit Manajemen dengan Audit Keuangan	17
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	26
Tabel 4.1. Kuesioner Pengendalian Internal Fungsi Pemasaran Hotel Borobudur Jakarta	39
Tabel 4.2. Target pendapatan Tahun 2019 & 2020	58
Tabel 4.3. Penyesuaian Harga Sewa Kamar Hotel Borobudur Jakarta	60
Tabel 4.4. Kertas Kerja Pemeriksaan Hotel Borobudur Jakarta	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1. Flowchart Prosedur Penelitian.....	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Hotel Borobudur Jakarta	35
Gambar 4.2. Flowchart Proses Audit Pendahuluan.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan Informan 1.....	81
Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan Informan 2.....	84
Lampiran 3. Surat Keterangan Riset	95