

ANSI

**Universitas Sriwijaya
Fakultas Ekonomi
Inderalaya**

SKRIPSI

**Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Fungsi Pemasaran pada
PT. Pulau Hijau Asri Palembang**



Disusun oleh:

Idah Mutahajjidah

01023130053

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

2006

18 07

1.1

331.11807
Mut
2006



Universitas Sriwijaya
Fakultas Ekonomi
Inderalaya

SKRIPSI

Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Fungsi Pemasaran pada
PT. Pulau Hijau Asri Palembang

14262 / 14623



Disusun oleh:
Idah Mutahajjidah
01023130053

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
2006

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Idah Mutahajjidah

Jurusan : Akuntansi

Mata Kuliah : Pengauditan Manajemen

**Judul Skripsi : Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Fungsi Pemasaran pada
PT. Pulau Hijau Asri**

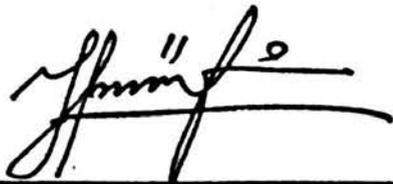
PANITIA PENGAWAS SKRIPSI

Tanggal 24/1/06 **Ketua Panitia**



Dr. Burhanuddin, Ak, M.Acc

Tanggal 22/1/06 **Anggota Panitia**



Ahmad Subeki, SE, Ak

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Manusia yang paling agung drajatnya adalah manusia yang
senantiasa mengingat Allah

(H.R Albihaqi)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila
kami telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan
sungguh-sungguh (urusan yang lain) dan hanya kepada
Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(QS. Alam Nasyrh ; 6-8)

Kupersembahkan Untuk:

Orang tuaku tercinta

Saudara-saudariku terkasih

Sahabat dan teman-temanku

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa tercurah kehadiran Zat yang maha agung, Allah SWT, penguasa jagad raya yang telah memberikan begitu banyak limpahan kasih sayang, rahmat, karunia, berkah, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar, serta shalawat dan salam hanya kepada sang kekasih Allah, Nabi Muhammad Saw, beserta seluruh keluarganya yang suci.

Penulis sebagai manusai yang maha lemah dan meiliki begitu banyak kekurangan berusaha untuk mencurahkan segala kemampuan, namun usaha penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan serta doa dari semua pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Zainal Ridho Djafar, selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak DR. Syamsurijal, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
3. Ibu Dra. Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya
4. Bapak Aspahani, SE, MM, Ak, selaku Sekertaris Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya

5. Bapak Drs. Burhanuddin, MAcc, Ak, selaku Pembimbing Skripsi 1, terimakasih atas bimbingannya selama ini.
6. Bapak Ahmad Subeki, SE, Ak, selaku Pembimbing Skripsi 2, terimakasih atas saran dan bantuannya selama ini.
7. Ibu Relasari, SE, Msi, Ak, selaku Dosen Penguji, terimakasih atas saran dan kritiknya untuk skripsi ini.
8. Bapak H. Maklum, SE, makasih ya om udah mau ngebantuin ida ngedapetin data-data untuk skripsi ini, thanks berat om...!!!!
9. keluargaku, Abbah, mama, aa', dan mbak, makasih atas support dan doanya selama ini, ida gak bisa apa-apa tanpa kalian, I LUV U ALL SO MUCH....!!
10. "Bandung 84", makasih atas support dan perhatiannya selama ini, can we get through this...?!!
11. Teman-teman jurusan akuntansi angkatan 2002, jaspri, erik, ari, ale, franky, Rimond, febi, fi2, chepy, abdul, eti n d ganks, ruhi n d ganks, desi n d ganks, poko ke semua-muanya dech...terimakasih telah mengisi hari-hari kuliahku dengan canda tawa yang hangat, LUV U ALL.... !!!!!.
12. Ganks "cinderlela dan 7 Kurcaci" (akika donk cinderlalanya, gk blh protes.....hi3)
 - Kizzie, thanks ya yiuks atas persahabatannya selama ini, its mean a lot to me!!!
Btw jangan ngecengin daun muda mulu donk, cari esmud kek skali-skali, mari kita saingi echa, ok!!!

- Echie, keep “cinta” ya ci, walaupun kadang cinta itu menyakitkan tapi aku yakin eci bisa dapetin yang lebih baik, trust me!!!
 - Irta, siiiist...tetep kabarin akika ya klo ada tontonan seru, selera kita kan gak jauh beda, simple life dah mo mulai tuch....he3
 - Muna, walaupun hidup kau nih mun Cuma nak ngerepotin aku bae tapi aku ikhlas koq, semoga Allah membalas kebaikanku, amin.... Ol;-)
 - Puti, perjuangan kita menyusun skripsi ini memang berat, tapi setidaknya kita bisa lebih dekat dengan saling curhat klo ada masalah, seneng dech punya temen sengsara bareng :p
 - Poetri, thanks ya jeung udah ngebawa aku ke Surabaya, tanpamu its nothing. Btw tetep focus ya ngerjain skripsi, cepet selese, kami tunggu...!!!
 - Nana, cepetan donk selesein skripsinya, klo ada apa-apa tanyo mo ayuk kau nich, bergurulah padaku....tersesat, tersesat dech ;p
13. Kakak-kakak angkatan '01, yuk lia, mbak anggi, mbak riska, kak tarida, kak deni, kak yunita, kak akmal, kak dodi, kak pae, kak koko, thanks ya udah minjemin buku ke kita2 ☺
14. adek2 angkatan '03 dan '04, santi (tetanggo), ca2, debi, septi, andat, jun dll, seneng deh bisa kenal ma kalian, belajar yang bener ya...!!!
15. Segenap Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, yuk al, yuk as, yuk her, kak indana, kak heru, kak adi, terimakasih telah mambantu kami semua dalam segala urusan administratif., dan buat pak tutur “keep smile...”

DAFTAR ISI

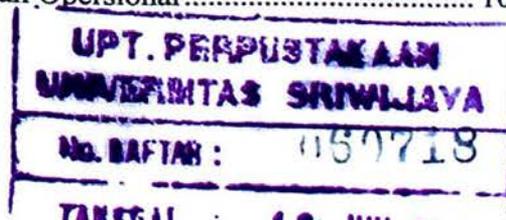
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Motto dan Persembahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Metodologi Penelitian	5
1.4.1 Lokasi Penelitian	5
1.4.2 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4.3 Data	6
1.4.4 Teknik Analisis Data	8
1.5 Sistematika Pembahasan	8

BAB II LANDASAN TEORITIS

2.1 Pemeriksaan operasional	10
2.1.1 Pengertian Pemeriksaan Operasional	10



2.1.2	Tipe Pemeriksaan Operasional	16
2.1.3	Karakteristik Pemeriksaan Operasional	17
2.1.4	Tujuan Pemeriksaan Operasional	20
2.1.5	Tahap-Tahap Pemeriksaan Operasional	21
2.2	Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomisasi serta Kaitannya dengan Pemeriksaan Operasional.....	31
2.3	Pemeriksaan operasional Fungsi Pemasaran.....	33
2.3.1	Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	33
2.3.2	Pengertian Pemeriksaan Operasional Fungsi Pemasaran	34
2.3.3	Komponen Pemeriksaan Operasional Fungsi Pemasaran.....	35
2.3.4	Karakteristik Pemeriksaan Operasional Fungsi Pemasaran yang Efektif.....	36
2.3.5	Proses Pemeriksaan Operasional Fungsi Pemasaran	51

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Keadaan Umum Perusahaan	54
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	54
3.1.2	Kegiatan Usaha PT. Pulau Hijau Asri Palembang	56
3.2	Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Tanggung Jawab pada PT. Pulau Hijau Asri Palembang.....	58
3.2.1	Struktur Organisasi.....	58
3.2.2	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	60

3.3	Rencana Induk Satuan Fungsi Pemasaran.....	66
3.4	Prosedur Pelaksanaan Fungsi Pemasaran.....	69

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Audit Lingkungan Pemasaran	74
4.2	Audit Strategi Pemasaran	81
4.3	Audit Organisasi Pemasaran	83
4.4	Audit Sistem Pemasaran	86
4.5	Audit Produktivitas Pemasaran	88
4.6	Audit Fungsi Pemasaran	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	94
5.2.	Saran.....	96

Lampiran vi

Daftar Gambar vii

Daftar Pustaka..... viii

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri atas kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran-sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya yang lain untuk kepentingan dan kemajuan perusahaan. Dengan dijalankannya fungsi-fungsi manajemen tersebut secara baik diharapkan seluruh operasi perusahaan dapat berjalan lancar, yakni dengan tidak terdapatnya ketidakefisienan serta ketidakefektifan dari kegiatan operasional yang berlangsung.

Pada era globalisasi ekonomi sekarang ini, para pelaku ekonomi dihadapkan pada suatu kondisi yang benar-benar menuntut kesiapan untuk bersaing. Setiap perusahaan bersaing untuk dapat menempatkan diri pada posisi terdepan dalam persaingan antara perusahaan agar tetap dapat berkembang dan maju sesuai dengan arus dunia usaha.

Untuk dapat menempatkan perusahaan pada posisi terdepan, perusahaan harus menjalankan kegiatannya dengan memegang teguh prinsip efisiensi karena pada umumnya perusahaan menghadapi suasana keterbatasan dalam perolehan dana, daya, sarana, dan prasarana kerja. Keterbatasan yang paling sering dirasakan dan dihadapi

oleh perusahaan ialah dalam pengadaan dana, baik yang bersumber dari dalam perusahaan maupun yang berasal dari sumber eksternal.

Laba optimal merupakan tujuan utama bagi kebanyakan perusahaan yang tergabung ke dalam perusahaan-perusahaan yang *profit oriented*. Tujuan ini dipandang sangat penting agar perusahaan dapat berjalan dalam waktu yang tidak terbatas dan disertai dengan tingkat pertumbuhan yang sehat. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dapat menunjang kelangsungan hidup perusahaan. Di samping itu pemasaran memiliki sensitifitas terhadap laba perusahaan, dimana tingkat laba yang optimal dapat tercapai bila kegiatan perusahaan dikelola dengan benar. Semakin besar perusahaan tersebut, maka aktivitas pemasarannya akan semakin besar dan kompleks pula.

Semakin luas kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan akan menyebabkan tingkat kompleksitas yang tinggi pada pelaksanaan fungsi pemasaran tersebut. Hal ini dapat memungkinkan peningkatan tingkat kesalahan dan kecurangan yang dilakukan pegawai bagian pemasaran tersebut. Kesalahan dan kecurangan yang akan terjadi dapat menimbulkan dampak negatif bagi kinerja perusahaan baik untuk operasional pemasaran maupun operasi perusahaan secara menyeluruh.

Untuk menilai sejauh mana efektivitas fungsi-fungsi yang terdapat dalam perusahaan, termasuk fungsi pemasaran, perlu dilakukan penilaian kinerja fungsi-fungsi tersebut. Alat yang dapat membantu pihak manajemen dalam menilai efektivitas dan efisiensi fungsi tersebut adalah pemeriksaan operasional yang mana merupakan salah satu alat pengendalian manajemen yang bertujuan untuk mengetahui

dan mengevaluasi apakah fungsi manajemen yang ada telah berfungsi dengan baik secara ekonomis, efektif, dan efisien serta mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada dan memberikan rekomendasi yang diperlukan sehingga dapat menghindari kesalahan dan kecurangan yang serupa dikemudian hari.

Pemeriksaan operasional berpandangan ke depan (*forward looking*), yaitu untuk melihat bagaimana sebaiknya manajemen mencapai tujuannya dan untuk melihat kesulitan manajemen sebelum fakta (*before the fact*), daripada setelah fakta (*after the fact*) seperti dalam suatu audit keuangan. Pendekatan berpandangan kedepan (*forward looking approach*) adalah analog dengan konsep pemeliharaan preventif (*preventive maintenance concept*) dalam produksi. Proses pemeriksaan operasional secara berkala dapat menunjukkan masalah ketika masalah tersebut masih berskala kecil. Selain itu, pemeriksaan operasional merupakan alat manajemen (*management tool*) untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Apabila manajer tertentu tidak efektif dalam posisi mereka pada saat sekarang, tindakan korektif yang tepat dapat dilakukan. Selanjutnya manfaat lain dari teknik pemeriksaan operasional adalah bahwa pemeriksaan operasional merupakan penilaian yang objektif berdasarkan bukti aktual yang dapat ditelusuri untuk pemecahan masalah.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan operasional sangat bermanfaat dan memiliki peranan yang cukup besar karena dapat membantu semua level manajemen dalam pekerjaan mereka dengan memberikan saran-saran, analisis dan penilaian mengenai hasil yang diperoleh dalam kegiatan pemeriksaan, untuk

dapat mencapai tujuan tersebut diperlukan pengetahuan yang mendalam tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan pengauditan manajemen. Karena itu, penting sekali bagi orang yang akan melaksanakan pemeriksaan untuk mempelajari dan mengetahui tahapan-tahapan dalam pengauditan manajemen tersebut.

Dengan merujuk pada pokok pemikiran diatas maka penelitian ini diberi judul **Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Fungsi Pemasaran pada PT. Pulau Hijau Asri Palembang**

1.2 Perumusan Masalah

Tujuan didirikannya perusahaan adalah untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu faktor penting untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah kemampuan perusahaan untuk mengkapitalisasi peluang, meminimalkan ancaman, mengetahui kelemahan dan kekurangan internal perusahaan. Sehubungan dengan uraian diatas dan hasil observasi awal terhadap PT. Pulau Hijau Asri Palembang, maka penulis merumuskan masalah yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas perusahaan, yaitu sejauh mana kontribusi fungsi pemasaran dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul skripsi ini “Efektivitas dan Efisiensi Kinerja Fungsi Pemasaran pada PT. Pulau Hijau Asri Palembang”, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menilai efektivitas dan efisiensi kinerja fungsi pemasaran di PT. Pulau Hijau Asri
2. Untuk mengantisipasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam aktifitas fungsi pemasaran di PT. Pulau Hijau Asri

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait. Sesuai dengan tujuannya, maka manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan masukan kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja fungsi pemasarannya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

1.4 Metodologi Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil lokasi di PT. Pulau Hijau Asri yang terletak di Jalan Residen H. Abdul Rozak Blok B-4/6 Palembang.

1.4.2 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan uraian tentang latar belakang, pemilihan judul dan perumusan masalah yang diuraikan dalam bagian terdahulu, maka tampak jelas bahwa batasan atau ruang lingkup pembahasan dari skripsi ini hanya pada penerapan fungsi-fungsi pemasaran pada PT. Pulau Hijau Asri.

1.4.3 Data

1.4.3.a Jenis data

Dalam penulisan skripsi ini terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu:

1. Data Primer,

Data primer adalah data yang didapat langsung dari objek yang diteliti. Dalam penulisan skripsi ini, data primer yang digunakan adalah hasil wawancara dengan kepala bagian pemasaran dan hasil kuisisioner yang diisi langsung oleh pihak yang terkait dalam hal ini adalah bagian pemasaran.

2. Data Sekunder,

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah prosedur pelaksanaan operasional perusahaan, laporan kerja harian dan bukti transaksi berupa kontrak kerjasama.

1.4.3.b Sumber Data

Kedua jenis data di atas dikumpulkan dari dua sumber, yaitu:

1. Penelitian Lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung di objek yang diteliti yaitu, PT. Pulau Hijau Asri, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Untuk mendapatkan data yang dimaksud maka diperlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan subyek (responden).
2. Penelitian Pustaka, yaitu dengan cara membaca berbagai literatur yang berhubungan dengan permasalahan dalam penulisan skripsi ini.

1.4.3.c Teknik Pengumpulan Data

Selanjutnya kedua jenis data di atas dikumpulkan dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu dengan melakukan interaksi langsung dengan pihak yang terkait, dalam hal ini adalah bagian pemasaran. Wawancara langsung ini dilakukan dengan kepala bagian pemasaran atau karyawan lain yang dianggap dapat memberikan informasi tentang objek yang diteliti.
2. Kuisisioner, yaitu berupa daftar pertanyaan yang dibuat secara terstruktur.
3. Dokumentasi, yaitu dengan mempelajari catatan-catatan yang telah dikeluarkan oleh perusahaan.

1.4.4 Teknik Analisis Data

Dalam penulisan skripsi ini, data dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan mencatat, menuturkan, mengklasifikasikan, serta menganalisis data dan informasi sesuai dengan yang terjadi di perusahaan. Dari hasil analisis dapat diambil kesimpulan sebagai pemecahan masalah sehingga menjadi jelas.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penyusunan penelitian ini dilakukan secara sistematis agar terdapat hubungan antara satu bab dengan bab yang lainnya. Untuk menyampaikan hasil penelitian agar mudah dimengerti dan agar dapat mencapai sasarannya maka pembahasannya disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Dalam Bab ini akan dikemukakan teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan yaitu antara lain mengenai: pemeriksaan operasional, efektivitas, efisiensi, dan ekonomisasi serta kaitannya dengan pemeriksaan operasional, dan pemeriksaan operasional terhadap fungsi pemasaran.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada Bab ini akan diuraikan hal-hal yang berhubungan dengan keadaan umum perusahaan yang meliputi: Sejarah Singkat Perusahaan, Gambaran Aktivitas Perusahaan, Struktur Organisasi dan Uraian tugas, Rencana Induk Satuan Fungsi Pemasaran, serta Pelaksanaan Fungsi Pemasaran.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil dari analisis permasalahan yaitu mengenai: analisa terhadap komponen pemeriksaan operasional pemasaran pada PT. Pulau Hijau Asri Palembang

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan Saran merupakan bab penutup dari penulisan Skripsi ini yang memuat kesimpulan dari pembahasan-pembahasan pada bab sebelumnya dan juga memberikan saran yang sekiranya dapat berguna bagi perusahaan dan juga pada penelitian yang selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens dan Loebbecke, 2003. *Auditing Pendekatan Terpadu*. Buku 1 terjemahan Amir Abadi Jusuf, Salemba Empat, Jakarta.
- BPKP, 1993. *PO Pedoman Pelaksanaan Pemeriksaan Operasional*. BPKP, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih bahasa Damos Sihombing. Erlangga, Jakarta.
- _____ 2002. *Manajemen Pemasaran*, jilid 1. Prenhallindo, Jakarta.
- Mulyadi & Johny Setiawan, 2001. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat, Jakarta.
- Siagian, Sondang. P, 2004, *Audit Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Supriyono, R. A, 1999. *Pemeriksaan Manajemen dan Pengawasan Pemerintah Indonesia*. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Tunggal, Amin. W, 1999. *Audit Pemasaran*. Rineka Cipta, Jakarta.
- _____ 2000. *Management Audit (Suatu Pengantar)*. Rineka Cipta, Jakarta.
- _____ 2003. *Audit Manajemen Kontemporer*. Harvarindo, Jakarta
- _____ 2004. *Audit Operasional (Suatu Pengantar)*. Harvarindo, Jakarta