

ABSTRAK

Hasil penelitian yang dilakukan pada tahun 2008 oleh sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) “*migrant for Indonesia*” menyatakan bahwa tenaga kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri telah mengirimkan uang sebanyak US\$ 6.6 million kepada sanak keluarganya di Indonesia melalui berbagai macam media salah satunya menggunakan jasa pengiriman uang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kebijakan dan strategi pemasaran telah diterapkan dengan baik pada layanan jasa pengiriman uang yaitu peran dari auditor internal khususnya dari bagian *Marketing Audit* (Audit Pemasaran). Audit pemasaran merupakan suatu tinjauan formal dan sistematis pada strategi dan rencana pemasaran yang diambil. Tujuannya adalah untuk melihat seberapa baik perusahaan dalam menerapkan konsep pemasarannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kememadaiannya pelaksanaan audit pemasaran pada TELKOM khususnya pada layanan jasa DELIMA. Selain itu penelitian ini juga untuk mengetahui kebijakan dan strategi yang ditempuh manajemen serta mengetahui apakah rekomendasi auditor atas hasil temuan audit telah dijadikan rujukan dalam implementasi atas kebijakan dan strategi pemasaran tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode studi kasus yang menggambarkan keadaan objek penelitian yang sebenarnya. Metode ini menafsirkan, menganalisa dan menguraikan data dan informasi secara jelas yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yaitu layanan jasa pengiriman uang DELIMA. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu para auditor internal TELKOM dengan total 31 responden yang dijadikan sampel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan audit pemasaran DELIMA telah memadai karena adanya fungsi kepatuhan, fungsi pemeriksaan, serta adanya internal audit yang memenuhi syarat independensi, kompetensi, lingkup pekerjaan yang memadai. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan jawaban kuesioner dengan rata-rata total skor 3,63 yang diinterpretasikan bahwa audit pemasaran berperan dalam menunjang implementasi kebijakan dan strategi pemasaran DELIMA.

Kata kunci: Audit Pemasaran, Kebijakan dan Strategi pemasaran, Pengiriman Uang, DELIMA