

**PERANAN ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN *ACTIVITY-BASED COSTING SYSTEM* DALAM
MENINGKATKAN LABA OPERASI PERUSAHAAN
(Studi Kasus pada Putra Mandiri)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Resi Kurnia Lestari

2012130184

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
Terakreditasi berdasarkan keputusan BAN – PT
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2017

**THE ROLE OF CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSIS
USING ACTIVITY-BASED COSTING SYSTEM
TO INCREASE OPERATING INCOME
(Case Study in Putra Mandiri)**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete the requirements of
a Bachelor Degree in Economics

By:
Resi Kurnia Lestari
2012130184

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMIC
ACCOUNTING DEPARTMENT
Accredited based on the Decree of BAN – PT
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



PERANAN ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN *ACTIVITY-BASED COSTING SYSTEM* DALAM
MENINGKATKAN LABA OPERASI PERUSAHAAN
(Studi Kasus pada Putra Mandiri)

Oleh:

Resi Kurnia Lestari
2012130184

SKRIPSI

Bandung, Januari 2017

Ketua Program Studi Akuntansi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gery".

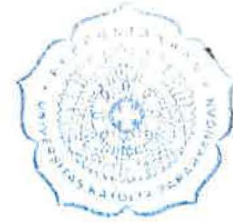
Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Verawati".

Verawati Suryaputra, SE., MM., Ak., CA.

PERNYATAAN



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Resi Kurnia Lestari
Tempat, tanggal lahir : Depok, 20 Desember 1993
Nomor Pokok : 2012130184
Program Studi : Akuntansi
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

PERANAN ANALISIS PROFITABILITAS PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN *ACTIVITY-BASED COSTING SYSTEM* UNTUK
MENINGKATKAN LABA OPERASI PERUSAHAAN
(Studi Kasus pada Putra Mandiri)

dengan,

Pembimbing : Verawati Suryaputra, SE., MM., Ak., CA.
Ko Pembimbing : ---

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Januari 2017

Pembuat pernyataan : Resi Kurnia Lestari



(Resi Kurnia Lestari)

ABSTRAK

Persaingan antar dunia usaha yang semakin kompetitif sekarang ini, mendorong para pengusaha untuk mempertahankan eksistensi perusahaannya dalam jangka panjang dan untuk terus meningkatkan laba yang diperoleh perusahaan. Oleh karenanya, perusahaan dituntut untuk menentukan strategi yang tepat agar dapat berkembang di dunia bisnis dan menjadi unggul atas para pesaing. Salah satu aspek penting yang perlu dipertimbangkan perusahaan dalam menentukan strategi adalah hal terkait pelanggan. Setiap pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, sehingga biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk melayani setiap pelanggan pun berbeda-beda. Pada umumnya, perusahaan tidak menyadari bahwa biaya melayani dari setiap pelanggan dapat mempengaruhi profitabilitas dari setiap pelanggan tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan perhitungan profitabilitas pelanggan dengan menggunakan *Activity-Based Costing system*. Pembebanan biaya dengan sistem ini dianggap lebih akurat karena perusahaan dapat memperoleh informasi mengenai biaya dari seluruh aktivitas dan biaya yang ditimbulkan oleh setiap pelanggan dengan karakteristik yang berbeda-beda sesuai dengan aktivitas yang dikonsumsi. Dengan informasi tersebut, perusahaan dapat menganalisis mana pelanggan yang menguntungkan dan merugikan bagi perusahaan. Selain itu, perusahaan dapat menggunakan informasi ini untuk mengambil tindakan lebih lanjut mengenai cara mengelola pelanggan dengan tepat.

Penelitian ini dilakukan pada Putra Mandiri. Perusahaan ini menjual bahan bangunan berupa cat yang berlokasi di Depok, Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis, yaitu suatu metode penelitian yang mengungkapkan masalah yang ada di perusahaan, mengolah data, menganalisis, dan menginterpretasikannya. Penulis kemudian menyusun pembahasan secara sistematis, sehingga masalah yang ada di perusahaan dapat dipahami dan dibuat kesimpulan dan saran bagi perusahaan untuk memperbaikinya. Penulis memperoleh data primer dari wawancara dengan pemilik dan observasi, sedangkan data sekunder dari penelitian kepustakaan.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Putra Mandiri diketahui bahwa perusahaan belum pernah melakukan analisis profitabilitas pelanggan dan menerapkan *Activity-Based Costing system*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sembilan *sample* pelanggan memberikan kontribusi laba bagi Putra Mandiri. Namun, besar kontribusi laba terhadap penjualan bersih dari setiap pelanggan berbeda-beda. Hal ini terbukti dari pelanggan H yang menghasilkan penjualan bersih paling tinggi, namun tidak memberikan kontribusi laba paling tinggi juga terhadap penjualan bersihnya dan tidak melebihi rata-rata total laba terhadap total penjualan bersih, melainkan hanya pelanggan A dan I yang memberikan kontribusi laba di atas rata-rata total laba terhadap total penjualan bersih. Berdasarkan informasi ini, penulis memberikan saran kepada pemilik Putra Mandiri untuk memperbaiki proses bisnis sehingga biaya untuk melayani pelanggan dapat berkurang dan meningkatkan laba operasi perusahaan.

Kata kunci: laba, biaya, profitabilitas pelanggan, *activity-based costing system*

ABSTRACT

The competition among business world becoming more competitive today, that will encourage employers to maintain the company's existence in long term and to improve operating income of the company continuously. Therefore, companies are required to determine the appropriate strategy in order to thrive in the business world and be prime over the competitors. One of the important things that should be considered by company within creating the strategy is customers. Every customer has different characteristics, so that the costs incurred by the company to serve every customer was different also. In general, companies do not realize that the cost of serving each customer could affect the profitability they would give.

In this research, the author calculated the profitability of customers using Activity-Based Costing system. The burden costs under this system is considered more accurate because the company could obtain information toward the cost of all activities and the cost incurred by each customer with vary characteristics according to the activities that they are consumed. Based on this information, the company be able to analyze which customer is beneficial or detrimental for them. Moreover, the company may take further actions on how to manage the customers precisely.

This research has been done in Putra Mandiri. The company sells building materials such as paint that located in Depok, West Java. The method that has been used in this research is analytical descriptive methods, which is a method of research that reveals the problems in the company, data processing, analyzing, and interpreting it. The author then arrange discussions systematically, so the problems that exist in the company can be understood and also made conclusions and suggestions for the company to ameliorate it. The author acquired the primary data from interview with the owner and observation, while secondary data from the research literature.

Based on interview with the owner Putra Mandiri, it is known that the company have not ever done any customer profitability analysis and implementing Activity-Based Costing system. The result of this research showed that nine sample of customers contribute profit to Putra Mandiri. However, profit contribution to net sales of each customer is different. This can be proven from the H customer that generates the highest of net sales, but does not contribute the profit as high as his net sales and does not exceed the average of total operating income to total net sales, but only customers A and I are generate profit contribution above average of total operating income to total net sales. Based on this information, the author suggest to the owner of Putra Mandiri to fix the business process, so customers' service cost can be reduced and increase operating income of the company.

Keywords: profit, cost, customer profitability, activity-based costing system

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan dengan Menggunakan *Activity-Based Costing System* untuk Meningkatkan Laba Operasi Perusahaan” (Studi Kasus pada Putra Mandiri).

Dalam menyusun skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari banyak pihak berupa bimbingan dan dukungan baik dari segi materi maupun moril sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pengerjaan skripsi ini banyak memberikan manfaat bagi penulis seperti mengembangkan proses berpikir, *time management*, dan mengasah ketekunan.

Secara khusus penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Kedua orang tua dan kakak penulis yang telah memberikan kasih sayang, semangat, dukungan doa, dan materi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Verawati Suryaputra, SE., MM., Ak., CA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu, dan tenaga selama proses penyusunan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Eric selaku pemilik Putra Mandiri yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Putra Mandiri.
4. Bapak Tanto Kurnia, S.E, M.A. selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberi masukan kepada penulis dari awal penulis memasuki dunia perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Teman-teman penulis selama kuliah di Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah menemani dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi yang ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka dalam menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan membutuhkan. Terima kasih, Tuhan memberkati kita sekalian.

Bandung, Januari 2017
Penulis,

Resi Kurnia Lestari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pendapatan	7
2.2. Biaya.....	8
2.2.1. Definisi Biaya.....	8
2.2.2. Klasifikasi Biaya	9
2.2.2.1 Klasifikasi Biaya Berdasarkan <i>Cost Object</i>	9
2.2.2.2 Klasifikasi Biaya Berdasarkan <i>Cost Behaviour</i>	10
2.2.2.3 Klasifikasi Biaya Berdasarkan <i>Cost Hierarchy</i>	11
2.3. Sistem Pembebanan Biaya	13
2.3.1. Sistem Pembebanan Biaya Tradisional	13
2.3.1.1 Pengertian Sistem Pembebanan Biaya Tradisional.....	13
2.3.1.2 Kelebihan dan Kekurangan Sistem Pembebanan Biaya Tradisional.....	14
2.3.1.3 Prosedur Pembebanan Biaya Tradisional.....	15
2.3.2 Sistem Pembebanan Biaya Berdasarkan Aktivitas / <i>ABC System</i> ...	16
2.3.2.1 Pengertian <i>ABC System</i>	16

2.3.2.2 Kelebihan dan Kekurangan ABC <i>System</i>	17
2.3.2.3 Prosedur Pembebanan Biaya Berdasarkan Aktivitas / ABC <i>System</i>	19
2.3.2.3.1 Pembebanan Biaya Tahap Pertama.....	20
2.3.2.3.2 Pembebanan Biaya Tahap Kedua	21
2.4. Laba	22
2.5. Analisa Profitabilitas Pelanggan	23
2.5.1 Pengertian Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	23
2.5.2 Prosedur Perhitungan Profitabilitas Pelanggan	25
2.5.3 Manfaat Analisis Profitabilitas Pelanggan.....	27
2.5.4 <i>Managing Unprofitable Customer</i>	28
2.6 Hubungan Analisis Profitabilitas Pelanggan dengan Menggunakan ABC <i>System</i> dalam Meningkatkan Laba Operasi Perusahaan.....	29
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	31
3.1. Metode Penelitian.....	31
3.1.1. Sumber Data	31
2.1.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.1.3 Variabel Penelitian.....	32
3.1.4 Periode Penelitian	33
3.1.5 Langkah-langkah Penelitian	33
3.2. Objek Penelitian	34
3.3. Unit penelitian	35
3.3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	35
3.3.2. Struktur Organisasi.....	36
3.3.3. Uraian Deskripsi Pekerjaan.....	37
3.3.4. Aktivitas Perusahaan	39
3.3.4.1 Aktivitas Pemesanan Produk ke Pemasok.....	40
3.3.4.2 Aktivitas Penjualan Produk ke Pelanggan.....	41

3.3.5 Jenis Produk Perusahaan.....	42
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Pengelompokan Biaya Operasional pada Putra Mandiri	45
4.2. Perhitungan Pendapatan Pelanggan di Putra Mandiri	48
4.3. Pembebanan Biaya Operasional ke Pelanggan pada Putra Mandiri dengan Menggunakan <i>ABC System</i>	50
4.3.1. Identifikasi dan Analisis Aktivitas.....	50
4.3.2 Pembebanan Biaya Operasional ke Aktivitas (Tahap Pertama)....	54
4.3.3 Pengelompokan Biaya Operasional Berdasarkan <i>Customer Cost</i> <i>Hierarchy</i>	72
4.3.4 Pembebanan Biaya Aktivitas ke Pelanggan (Tahap Kedua)	74
4.3.4.1 Penentuan Tarif Pemacu Biaya Aktivitas (<i>Activity Cost</i> <i>Driver</i>).....	74
4.4. Perhitungan Profitabilitas Pelanggan pada Putra Mandiri dengan Menggunakan <i>Activity-Based Costing System</i>	76
4.5 Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan dengan Menggunakan <i>Activity-</i> <i>Based Costing System</i> dalam Meningkatkan Laba Operasi pada Putra Mandiri	80
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Characteristics of High and Low Cost-to-Serve Customers</i>	26
Tabel 4.1	Kode Pelanggan	43
Tabel 4.2	Pembagian Tipe Pelanggan.....	44
Tabel 4.3	Biaya Operasional Putra Mandiri Tahun 2015 (dalam Rupiah)	46
Tabel 4.4	Penjualan Bersih per Pelanggan pada Putra Mandiri Tahun 2015 (dalam Rupiah).....	48
Tabel 4.5	Pembebanan Biaya Operasional ke Aktivitas yang Berhubungan dengan Pelanggan.....	53
Tabel 4.6	Pembebanan Biaya Operasional ke Aktivitas yang	54
Tabel 4.7	Pembebanan Biaya Telepon ke Aktivitas	60
Tabel 4.8	Persentase Penggunaan Listrik pada Putra Mandiri	62
Tabel 4.9	Pembebanan Biaya Listrik ke Aktivitas.....	63
Tabel 4.10	Persentase Penggunaan Transportasi pada Putra Mandiri	64
Tabel 4.11	Pembebanan Biaya Penyusutan Peralatan Kantor ke Aktivitas.....	66
Tabel 4.12	Perhitungan Biaya untuk Setiap Aktivitas (dalam Rupiah).....	67
Tabel 4.13	Pengelompokan Biaya Operasional Berdasarkan	70
Tabel 4.14	Pembebanan Biaya ke Aktivitas per Pelanggan	74
Tabel 4.15	Perhitungan Profitabilitas Pelanggan (dalam Rupiah).....	76
Tabel 4.16	Rangking Pelanggan Berdasarkan Total Penjualan Bersih.....	77
Tabel 4.17	Kontribusi Setiap Pelanggan Terhadap <i>Customer-Level Operating Income</i>	79
Tabel 4.18	Rangking Pelanggan Berdasarkan <i>Operating Income</i> Dibandingkan dengan Penjualan Bersih dengan Pelanggan	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	6
Gambar 2.1. <i>The Volume-Based Two-Stage Procedure</i>	16
Gambar 2.2. <i>Activity-Based Costing System Procedure</i>	20
Gambar 2.3. <i>Customer Profitability</i>	24
Gambar 2.4. <i>Hidden Profit and Hidden Cost Customers</i>	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Putra Mandiri	37
Gambar 4.1 <i>Bar Chart Presentation of Net Sales</i>	78
Gambar 4.2 <i>Bar Chart Presentation of Customer Profitability</i>	79
Gambar 4.3 <i>Bar Chart Presentation of Customer Profitability to Net Sales per Customer</i>	81

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif saat ini, perusahaan dituntut untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karenanya, perusahaan terus menyusun strategi yang tepat untuk dapat menjadi perusahaan yang berdaya saing tinggi. Dengan memiliki strategi yang tepat, perusahaan diharapkan dapat menjadi lebih unggul atas para pesaing.

Di sisi lain, tingginya tingkat persaingan di dunia usaha memunculkan kesempatan bagi para pengusaha Indonesia untuk menciptakan usaha-usaha baru dan mengembangkan usaha-usaha yang sudah ada. Salah satu industri yang memiliki potensi untuk berkembang adalah industri konstruksi. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pembangunan infrastruktur di Indonesia yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan demikian, kebutuhan akan bahan bangunan, khususnya cat, memiliki prospek pasar yang besar karena adanya permintaan yang tinggi dari para pelanggan.

Pelanggan merupakan salah satu aspek penting bagi kelangsungan perusahaan. Maka dari itu, perusahaan sebaiknya menyadari bahwa setiap pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Hal ini mengakibatkan setiap pelanggan menimbulkan biaya pelayanan yang berbeda sesuai kebutuhannya. Berdasarkan informasi biaya untuk melayani tersebut, perusahaan dapat mengetahui profitabilitas dari setiap pelanggannya. Informasi mengenai profitabilitas pelanggan dapat menghindarkan perusahaan dari kesalahan dalam pengambilan keputusan terkait pelanggan. Pengambilan keputusan yang tepat dapat membantu perusahaan dalam upaya meningkatkan laba dengan cara mempertahankan pelanggan yang menguntungkan dan memberikan perlakuan yang tepat dalam menghadapi pelanggan yang merugikan.

Putra Mandiri merupakan perusahaan perseorangan yang menjual bahan bangunan berupa cat yang berlokasi di Kota Depok. Putra Mandiri berdiri sejak tahun 1982 dan melakukan penjualan produk secara eceran maupun grosir kepada para pelanggan dengan karakteristik yang berbeda-beda. Putra Mandiri tidak pernah

melakukan analisis profitabilitas pelanggan. Selama masa operasinya hingga sekarang, Putra Mandiri memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan dengan perlakuan yang sama. Pelanggan yang dianggap menguntungkan bagi Putra Mandiri hanya dilihat berdasarkan volume pembelian, frekuensi pembelian, dan cara pembayaran.

Putra Mandiri mengukur keberhasilan usaha hanya berdasarkan laba operasi secara keseluruhan tanpa mengetahui laba operasi dari setiap pelanggan. Perusahaan tidak memperhitungkan faktor-faktor lain yang dapat menentukan profitabilitas dari setiap pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas mengenai analisis profitabilitas pelanggan pada Putra Mandiri.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Sehubungan dengan hal di atas maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelompokan biaya operasional yang telah dilakukan oleh Putra Mandiri?
2. Bagaimana perhitungan pendapatan yang diperoleh dari pelanggan di Putra Mandiri?
3. Bagaimana pembebanan biaya operasional ke pelanggan pada Putra Mandiri dengan menggunakan *Activity-Based Costing system*?
4. Bagaimana perhitungan profitabilitas pelanggan pada Putra Mandiri dengan menggunakan *Activity-Based Costing system*?
5. Bagaimana peranan analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan *Activity-Based Costing system* untuk meningkatkan laba operasi pada Putra Mandiri?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengelompokan biaya operasional yang telah dilakukan oleh Putra Mandiri.

2. Mengetahui perhitungan pendapatan yang diperoleh dari pelanggan di Putra Mandiri.
3. Mengetahui pembebanan biaya operasional ke pelanggan pada Putra Mandiri dengan menggunakan *Activity-Based Costing system*.
4. Mengetahui perhitungan profitabilitas pelanggan pada Putra Mandiri dengan menggunakan *Activity-Based Costing system*.
5. Memahami peranan analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan *Activity-Based Costing system* untuk meningkatkan laba operasi pada Putra Mandiri.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui pelanggan yang menguntungkan atau merugikan serta bagaimana perlakuan yang tepat yang seharusnya diberikan oleh perusahaan bagi para pelanggannya.

2. Penulis

Memperluas wawasan mengenai penerapan teori profitabilitas pelanggan dengan menggunakan *Activity-Based Costing system*.

3. Pembaca

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi semua pihak mengenai profitabilitas pelanggan dengan menggunakan *Activity-Based Costing system* dalam upaya peningkatan laba perusahaan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Banyak perusahaan dengan sumber daya yang terbatas berusaha mengelola usahanya sebaik mungkin untuk meningkatkan laba perusahaan. Salah satu faktor yang menentukan kesuksesan sebuah usaha adalah pengelolaan pelanggan yang tepat. Banyak perusahaan menganggap bahwa pelanggan yang sering dan melakukan pembelian dengan jumlah yang besar akan memberikan laba yang tinggi bagi

perusahaan dan sebaliknya. Perusahaan juga cenderung memberikan pelayanan yang sama kepada pelanggan dengan karakteristik yang berbeda-beda. Akibatnya, biaya melayani pelanggan yang diberikan oleh perusahaan tidak tepat dan menimbulkan *hidden loss* atau *hidden profit* yang mempengaruhi laba yang didapatkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, pelanggan perlu dikelola dengan baik agar setiap pelanggan menguntungkan.

Kaplan dan Cooper (1997:193) mengungkapkan bahwa pelanggan dapat dibedakan menjadi empat yaitu: *passive*, *costly to service but pay top dollar*, *price-sensitive and few demands*, dan *aggressive*. Masing-masing tipe pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda-beda dan menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dari setiap pelanggan.

Menurut Horngren, Datar, dan Rajan (2015:573), analisis profitabilitas pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan dapat memberi informasi mengenai pendapatan yang diperoleh dari pelanggan dan biaya yang dikeluarkan untuk memperolehnya. Profitabilitas pelanggan dihitung dengan cara mengurangi pendapatan dengan biaya untuk melayani pelanggan. Manajer dapat menggunakan informasi tersebut untuk mengambil keputusan terkait dengan pemberian pelayanan yang tepat kepada pelanggan yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan.

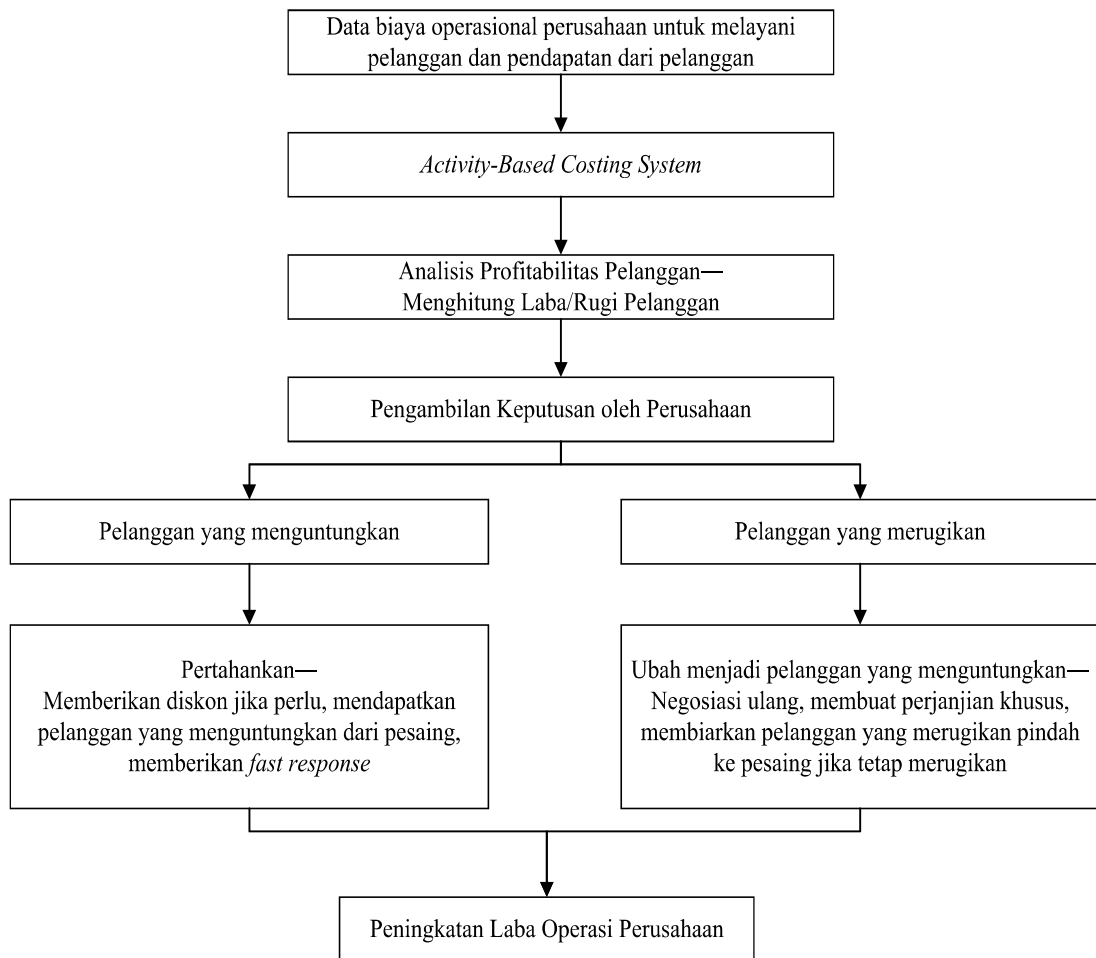
Putra Mandiri belum pernah melakukan perhitungan mengenai biaya melayani pelanggan sebelumnya. Dalam hal ini, Horngren, Datar, dan Rajan (2015:180) menjelaskan bahwa *Activity-Based Costing system* dapat membantu perusahaan untuk menghitung biaya melayani pelanggan. Biaya tidak langsung dibebankan ke dalam kelompok biaya berdasarkan aktivitas melayani pelanggan dengan menggunakan *resource cost driver*. Kemudian biaya aktivitas melayani pelanggan dibebankan ke *final cost object*, yaitu pelanggan dengan menggunakan *activity cost driver*.

Analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan *Activity-Based Costing system* dalam menghitung biaya pelanggan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya. Selain informasi mengenai pelanggan yang menguntungkan maupun merugikan, perusahaan juga dapat mengetahui biaya aktivitas terbesar yang tidak efisien. Dengan mengetahui informasi

tersebut, manajer dapat melakukan beberapa tindakan seperti menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, mengubah pelanggan yang *break-even* atau merugikan menjadi pelanggan yang menguntungkan, dan mengurangi biaya aktivitas yang tidak diperlukan. Tindakan-tindakan yang lebih terfokus tersebut diharapkan dapat meningkatkan laba operasi perusahaan.

Gambar 1.1.

Kerangka Pemikiran



Sumber: Penulis