

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab 4, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. PT Sinar Sosro KP. Cimahi belum pernah membebankan biaya operasional perusahaan secara tepat kepada setiap pelanggannya, sehingga perusahaan tidak mengetahui secara akurat biaya operasional yang dikeluarkan untuk melayani setiap pelanggannya. Perusahaan hanya menghitung biaya operasional yang dikeluarkan untuk melayani pelanggan tidak boleh melebihi 80% dari omset yang didapatkan dalam satu periode. Dalam penelitian ini penulis ingin membantu perusahaan menghitung biaya operasional yang dikeluarkan untuk melayani setiap pelanggannya dengan menggunakan *Activity-Based Costing system* untuk mendapatkan perhitungan yang lebih akurat.
2. Dalam pembahasan, penulis melakukan pembebanan biaya operasional tidak langsung pada PT Sinar Sosro KP. Cimahi, dengan mengumpulkan data dari perusahaan terkait biaya operasional tidak langsung yang terjadi di perusahaan selama tahun 2015. Perusahaan belum menggunakan *Activity-Based Costing system* dalam membebankan biaya operasional kepada pelanggan. Setelah mengetahui biaya-biaya operasional yang akan dibebankan, penulis melakukan wawancara dan mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melayani pelanggan. Dengan mengetahui aktivitas-aktivitas yang terjadi di perusahaan, penulis membebankan biaya operasional tersebut kepada aktivitas berdasarkan *resource cost driver* untuk mendapatkan biaya per aktivitas. Untuk mendapatkan tarif per aktivitas, penulis akan membebankan biaya aktivitas kepada pelanggan menggunakan tarif yang sudah dihitung per aktivitasnya. Setelah mengetahui biaya operasional yang dikeluarkan PT Sinar Sosro KP. Cimahi untuk setiap pelanggannya dan mengetahui total penjualan setiap pelanggan selama satu tahun, selanjutnya penulis melakukan

perhitungan profitabilitas pelanggan untuk mengetahui profitabilitas dari setiap pelanggan.

3. Selama ini PT Sinar Sosro KP. Cimahi belum pernah menghitung berapa profit yang didapatkan dari melayani setiap pelanggannya. Perusahaan belum pernah menghitung profitabilitas pelanggan sehingga belum ada standar atau kriteria dalam menetapkan profitabilitas pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan *unit manager* pada PT Sinar Sosro KP. Cimahi diperoleh informasi bahwa perusahaan akan mengakui keuntungan apabila biaya operasional yang dikeluarkan untuk melayani pelanggan tidak boleh melebihi angka 80% dari omset yang didapatkan selama satu periode. Dari hasil pembahasan menunjukkan bahwa sebagian besar biaya operasional yang dikeluarkan untuk melayani pelanggan melebihi angka 80% dari omset pelanggan tersebut.
4. *Strategic Activity-Based Management* belum berperan dalam meningkatkan profitabilitas pelanggan, namun dari hasil pembahasan *Strategic ABM* dapat memberikan informasi yang akurat untuk membantu perusahaan mengelola hubungan dengan pelanggan dalam usahanya untuk meningkatkan profitabilitas pelanggan. Dengan menggunakan informasi yang dihasilkan *Activity-Based Costing system*, perusahaan dapat mengetahui pelanggan yang merugikan perusahaan jika dilihat dari biaya operasional yang dikeluarkan perusahaan untuk melayani setiap pelanggannya. Dalam penelitian ini, diperoleh informasi adanya pelanggan yang merugikan bagi perusahaan. Dari keenam pelanggan, PE, AY, BO, NO, BI, dan KBTC, diketahui bahwa ketiga dari pelanggan tersebut merugikan bagi perusahaan, yaitu pelanggan NO, BI, dan KBTC. Berdasarkan analisis profitabilitas, diketahui bahwa tingkat penjualan pelanggan NO merupakan salah satu pelanggan dengan tingkat penjualan tertinggi selama tahun 2015 dan untuk pelanggan BI dan KBTC merupakan pelanggan dengan penjualan terendah selama tahun 2015. Salah satu penyebab kerugian ketiga pelanggan tersebut adalah besarnya jumlah biaya operasional yang dikeluarkan perusahaan untuk melayani pelanggan dibandingkan dengan total penjualan yang dihasilkan ketiga pelanggan tersebut. *Strategic Activity-Based Management* dapat membantu manajer dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan laba dari ketiga pelanggan

yang merugikan perusahaan maupun yang menguntungkan perusahaan. Manajer dapat mempertimbangkan hal-hal yang dapat mempengaruhi keputusan tersebut, seperti loyalitas pelanggan kepada perusahaan dan manfaat serta biaya yang dikeluarkan dalam mempertahankan pelanggannya.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mencoba untuk memberikan saran kepada PT Sinar Sosro KP. Cimahi, yaitu :

1. PT Sinar Sosro KP. Cimahi sebaiknya melakukan pembebanan biaya operasional kepada pelanggan menggunakan *Activity-Based Costing system* untuk mendapatkan informasi biaya lebih akurat. Selain membantu perusahaan dalam memberikan informasi yang akurat, *ABC system* juga dapat membantu perusahaan dalam menganalisis profitabilitas pelanggan.
2. Berdasarkan informasi yang dihasilkan *Activity-Based Costing system* perusahaan dapat mengambil keputusan dalam mengelola hubungannya dengan pelanggan dengan menggunakan *Strategic Activity-Based Management*. Berdasarkan kesimpulan diketahui bahwa terdapat tiga pelanggan yang merugikan bagi perusahaan, hal tersebut tentu dapat mempengaruhi kinerja perusahaan dalam satu periode. Apabila menggunakan *Strategic Activity-Based Management* perusahaan dapat mengambil dua alternatif, yaitu melakukan upaya untuk meningkatkan laba dari pelanggan yang merugikan atau mengeliminasi pelanggan tersebut.
3. Dalam menerapkan *Strategic Activity-Based Management* dalam meningkatkan profitabilitas pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan pendekatan *cost-benefit*.
4. Apabila perusahaan akan mengaplikasikan *Activity-Based Costing system* dalam membebankan biaya operasional, sebaiknya menggunakan jumlah jarak tempuh sebagai *activity cost driver* untuk aktivitas pengiriman barang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengembangan dan Pendidikan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Jakarta: Balai Pustaka. Diambil kembali dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Blocher, Edward J., David Stout, Paul Juras, dan Gary Cokins. 2013. Edisi 6. *Cost Management: A Strategic Emphasis*. Singapore: MCGraw Hill.
- Foster, George, Mahendra Gupta, dan Lief Sjoblom. 1996. *Customer Profitability Analysis : Challenges and new Directions. Journal of Cost Management*.
- Guan, Hansen, dan Mowen. 2009. Edisi 6. *Cost Management : Accounting and Control*, Mason, OH : South - Western.
- Hammer, Carter, dan Usry. 2012. Edisi 11. *Cost Accounting*. Cincinnati, Ohio : South-Western.
- Horngren, Charles T., Srikant M. Datar, dan M. V. Rajan. 2015. Edisi 15. *Cost Accounting: A Managerial Emphasis*. New Jersey : Pearson International, Inc.
- Kaplan, Roberts dan Anthony A. Atkinson. 1998. Edisi 3. *Advanced Management Accounting*. New Jersey : Simon & Schuster.
- Kaplan, Roberts dan Robin Cooper. 1998. *Cost & Effect : Using Integrated Cost System to Drive Profitability and Performance*. Boston, Masschusetts : Harvard Business School Press.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2013. Edisi 6. *Research Methods for Business : A Skill Building Approach..* United Kingdom : John Willey & Sons, Inc.
- The Faculty of Finance and Management. 2000. Good Practice Guideline. *Customer Profitability Analysis*. Englad and Wales : The Institute of Chartered Accountants.
- F.L, Whitney. 1960. *Elements of Resert*. Asian Eds. Osaka : Overseas Book Co.