

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Bab ini adalah bab terakhir dari penelitian ini. Seluruh tahap penelitian ini sudah dilakukan oleh peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan dan mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang sudah peneliti tetapkan. Berikut kesimpulan beserta jawaban secara garis besar pada penelitian ini berdasarkan pembahasan pada bab – bab sebelumnya yaitu :

1. PT NTP memiliki 4 kelompok jenis pelanggan secara garis besar yakni pelanggan militer dalam negeri, komersial dalam negeri, militer luar negeri, dan komersial luar negeri. Setiap pelanggan memiliki beberapa karakter yang sama yaitu dalam penerimaan pesanan pelanggan semuanya menggunakan kontrak dan membayar uang muka 50% agar jasa perbaikan turbin pesawat yang dilakukan oleh perusahaan dapat berjalan. Setiap kelompok pelanggan dalam negeri baik militer maupun komersial mengalami masalah pembayaran sehingga terjadi keterlambatan dalam pengembalian turbin pesawat yang sudah diperbaiki kepada pelanggan. Pelanggan militer dan komersial luar negeri langsung melunasi pada saat turbin pesawat yang telah selesai diperbaiki. Dalam aktivitas melayani pelanggan, biaya birokrasi dan akomodasi untuk pelanggan dengan jenis militer dalam negeri dua kali lipat dari biaya pelanggan dengan jenis komersial dalam negeri dan biaya birokrasi dan akomodasi untuk pelanggan yang berdomisili di luar negeri sebesar dua kali dari biaya pelanggan yang berdomisili di dalam negeri.
2. PT NTP memiliki kriteria dasar yang digunakan perusahaan dalam mengambil tindakan terhadap pelanggan selama ini berdasarkan jumlah nilai pembelian jasa perbaikan turbin pesawat, lokasi pelanggan, dan cara pelunasan pelanggan tersebut.
3. Penulis menggunakan metode sistem *ABC* untuk melakukan analisis profitabilitas pelanggan. Terdapat 13 aktivitas yang telah diidentifikasi oleh peneliti namun hanya 12 aktivitas yang dapat dibebankan kepada pelanggan. Aktivitas yang dapat

dibebankan kepada pelanggan adalah aktivitas perbaikan turbin pesawat, aktivitas *testing* turbin pesawat, aktivitas *packing* turbin pesawat dan aktivitas menyimpan turbin pesawat, aktivitas membeli *spare parts*, aktivitas menerima *spare parts*, aktivitas menagih pembayaran, aktivitas menerima pembayaran, aktivitas mengirim turbin pesawat dalam negeri dan aktivitas mengirim turbin pesawat luar negeri, aktivitas melayani pelanggan dalam negeri dan aktivitas melayani pelanggan luar negeri. Aktivitas yang dapat dibebankan memiliki hirarki *customer unit level*, *customer batch level* serta *customer sustaining*. Ada beberapa pelanggan yang dibebankan dengan beberapa aktivitas khusus seperti pelanggan W2 dan X2 dibebankan aktivitas menyimpan turbin pesawat, W1 dan X1 dibebankan aktivitas khusus mengirim turbin pesawat luar dan dalam negeri. Setiap pelanggan mendapatkan porsi masing – masing biaya yang telah mereka konsumsi terhadap aktivitas – aktivitas yang dilakukan untuk melayani mereka. Pendapatan masing – masing pelanggan dikurangi oleh biaya masing – masing pelanggan sehingga diketahui pelanggan yang merugikan dan menguntungkan. Berdasarkan informasi ini perusahaan dapat memberikan tindakan – tindakan yang tepat terhadap pelanggan.

4. Dengan sistem *ABC* diketahui pelanggan yang memerlukan pelayanan paling banyak, sehingga menghasilkan biaya paling besar, yaitu pelanggan W1; Pelanggan yang merugikan, yaitu pelanggan W2; dan pelanggan yang paling menguntungkan yaitu, pelanggan Z. Sistem *ABC*, memberikan informasi yang lebih detail mengenai biaya yang dikonsumsi masing – masing pelanggan dan aktivitas yang dilakukan dengan melayani pelanggan sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan secara tepat untuk melakukan tindakan kepada pelanggan.

5.2. Saran

Sub bab ini menjelaskan bahwa peneliti akan memberikan beberapa saran berdasarkan penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan. Peneliti berharap agar divisi turbin pesawat PT NTP mempertimbangkan saran – saran yang diberikan oleh peneliti dan bila ada kesempatan serta berkenan, divisi turbin pesawat PT NTP dapat menerapkan saran – saran tersebut. Saran – saran yang diberikan oleh peneliti kepada PT NTP yaitu:

1. Menerapkan sistem *ABC* untuk perhitungan dan analisis profitabilitas pelanggan sehingga meningkatkan kemampuan analisis perusahaan untuk menetapkan kebijakan yang tepat dalam menangani pelanggan.
2. Melakukan efisiensi pada saat perencanaan, yaitu pada aktivitas menerima pesanan karena semua kegiatan perbaikan turbin pesawat direncanakan pada saat aktivitas menerima pesanan.
3. Melakukan *improvement* secara terus menerus pada saat melakukan *repair* turbin pesawat, misalkan teknisi melakukan perbaikan turbin pesawat dengan cepat dan tepat sehingga tidak menghabiskan waktu untuk menggunakan listrik dan tidak melakukan pemborosan terhadap penggunaan kebutuhan lain – lain *RMC*.
4. Membuat kontrak terikat dengan *supplier* agar perusahaan tetap membeli *spareparts* kepada *supplier* tersebut dan *supplier* akan memberikan potongan harga.
5. Perlu melakukan beberapa tindakan terhadap pelanggan W1. Tindakan yang diperlukan untuk pelanggan W1 adalah menekan biaya pada saat perencanaan aktivitas perbaikan turbin pesawat, melakukan negosiasi agar pelanggan W1 mengambil kembali turbin pesawat yang sudah diperbaiki oleh pelanggan W1 sendiri, dan menawarkan kemudahan pelunasan perbaikan turbin pesawat kepada dengan menggunakan jasa pendanaan pihak ketiga.
6. Memberikan opsi kepada pelanggan W2 dan X2, jika mereka tidak ada motivasi untuk melunasi pembayaran maka perusahaan akan memberikan denda atau diskon agar W2 dan X2 terpaksa dan termotivasi untuk melunasi pembayaran.
7. Memberikan pertimbangan tindakan untuk melepas pelanggan X2 jika tidak memiliki itikad baik untuk melunasi pembayaran dan perhitungan laba serta kerugian perusahaan terhadap pelanggan X2 tidak bisa diterima.
8. Tidak memberikan tindakan khusus kepada pelanggan Y, namun pelanggan Y bisa digunakan oleh perusahaan sebagai sarana promosi secara tidak langsung karena pelanggan Y memiliki karakteristik militer luar negeri sehingga dapat menambah nama baik perusahaan.
9. Melakukan kerja sama dengan bandara – bandara domestik dan regional yang berada di Indonesia maupun di negara – negara Asia Pasifik beserta dengan berbagai macam perusahaan maskapai penerbangan komersial agar di setiap

bandara tersebut memiliki tenaga ahli konsultan, perbaikan atau perawatan turbin pesawat yang berasal dari PT NTP. Saran ini dilakukan untuk menambah pendapatan PT NTP beserta bertambahnya arus kas yang masuk ke PT NTP.

10. Menambah lisensi untuk memperbaiki jenis turbin pesawat baru yang sering digunakan oleh pesawat – pesawat perusahaan maskapai penerbangan komersial pada saat ini.
11. Menerapkan diskon untuk pembayaran pelunasan jasa perbaikan turbin pesawat yang digunakan oleh pelanggan agar pelanggan termotivasi untuk melunasi jasa perbaikan turbin pesawat itu lebih cepat.
12. Menerapkan sistem *ABC* untuk perhitungan dan analisis profitabilitas pelanggan pada divisi yang lain seperti divisi *Industrial Turbine Service* dan divisi *Product Integration and Trading*.

DAFTAR PUSTAKA

- Blocher, E.J., David, E.S., Garry, C., dan K.H. Chen.2008. *Cost Management: A Strategic Emphasis*. 4th Edition. New York: Mc Graw Hill.
- Blocher, E.J., David, E.S., dan Garry, C.2010. *Cost Management: A Strategic Emphasis*. 5th Edition. New York: Mc Graw Hill.
- Budihadianto, Richard.2016. *Bisnis MRO Harapan Baru Perekonomian Indonesia*. Cengkareng: GMF Aero Asia.
- E. Kieso, Donald, Jerry J, Weygandt dan Terry D. Warfield.2014. *Intermediate Accounting: IFRS Edition*. 2nd Edition. United Kindom: Wiley.
- Friedman, Jack P.1987. *Dictionary of Business Term*. New York: Barron's Business Guides.
- Hornngren, Charles T., Srikant M. Datar, dan Madhav Rajan.2015. *Cost Accounting: A Managerial Emphasis*. 15th edition. New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Hutarabat, Jemsly dan Martani Huseini.2006. *Proses, Informasi & Implementasi Manajemen Strategik Kontemporer Operasionalisasi Strategi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kaplan, Robert S., dan Anthony A. Atkinson.1998. *Advanced Management Accounting*. 3rd edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kaplan, Robert S., dan Robin Cooper.1997. *Cost & Effect: Using Integrated Cost Systems to Drive Profitability and Performance*. Boston: Harvard Business School Press.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie.2016. *Research Methods for Business. A Skill-Building Approach. Seventh Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sitinjak, Tony, Darmadi Duriyanto, Sugiarto dan Holy Iacun Yunarto.2004. *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sundjaja S, Ridwan, Inge Barlian dan Dharma Putra Sundjaja.2013. *Manajemen Keuangan 2*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Jendela Dunia Ilmu.
- Supriyono. 2002. *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*. Yogyakarta:BPFE.

Zakaria, Zainudin dan Ziadatul Hidayah Zakaria.2008.*Tips Menawan Hati Pelanggan*. Selangor: Pts Profesional.

Biro Komunikasi dan Informasi Publik.2014. *Indonesia Bisa Menjadi Pusat MRO Asia Pasifik*. <http://dephub.go.id/post/read/indonesia-bisa-menjadi-pusat-mro-asia-pasifik-61598>. diakses pada tanggal 8 Mei 2016 pukul 18:00.