

**Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan dengan Menggunakan Sistem *Activity Based Costing* dalam Menentukan Tindakan Tepat untuk Pelanggan
(Studi Kasus pada PT NTP)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Fauzan Haidi

2011130209

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasar pada keputusan BAN-PT
No. 227/SK/B-PT/AK-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
2017**

*The Role of Customer Profitability Analysis Using Activity Based Costing System
to Take Appropriate Action for Customers
(Case Study at PT NTP)*



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete the requirements of
a Bachelor Degree in Economics*

By:

Fauzan Haidi

2011130209

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

ACCOUNTING DEPARTMENT

Accredited based on the Decree of BAN-PT

No. 227/SK/B-PT/AK-XVI/S/XI/2013

BANDUNG

2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



**Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan dengan Menggunakan Sistem *Activity Based Costing* dalam Menentukan Tindakan Tepat untuk Pelanggan
(Studi Kasus pada PT NTP)**


Oleh:

Fauzan Haidi
2011130209

PERSETUJUAN SKRIPSI

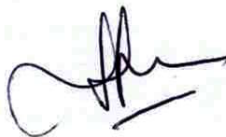
Bandung, Agustus 2017

Ketua Program Studi Akuntansi,



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

Pembimbing,



Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA.

PERNYATAAN :

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Fauzan Haidi
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 04 September 1992
Nomor Pokok Mahasiswa : 2011130209
Program studi : Akuntansi
Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

**Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan dengan Menggunakan Sistem *Activity Based Costing* dalam Menentukan Tindakan Tepat untuk Pelanggan
(Studi Kasus pada PT NTP)**

dengan,

Pembimbing : Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA.
Ko-pembimbing : -

SAYA MENYATAKAN

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

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 2 Agustus 2017
Pembuat pernyataan:



(Fauzan Haidi)

ABSTRAK

Industri perawatan pesawat adalah salah satu industri yang sedang berkembang di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari tingginya penggunaan pesawat terbang untuk perjalanan wisata maupun bisnis. Pesatnya perkembangan penggunaan pesawat terbang di dunia menyebabkan meningkatnya kebutuhan jasa perawatan pesawat terbang sehingga menimbulkan peningkatan permintaan. Perusahaan penyedia jasa perawatan pesawat terbang ini tentu saja harus dapat melakukan tindakan – tindakan terhadap pelanggan agar dapat mengambil kesempatan di pasar serta memberikan keuntungan secara maksimal bagi perusahaan.

Perusahaan harus melakukan pengambilan keputusan secara tepat atas alternatif yang tersedia guna memberikan tindakan yang tepat untuk memuaskan pelanggan. Salah satu cara yang dapat digunakan agar keputusan yang diambil perusahaan menjadi lebih tepat adalah dengan melakukan analisis profitabilitas pelanggan yang ditawarkan menggunakan sistem *activity based costing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan sistem *activity based costing* untuk menghitung biaya aktivitas dan laba pelanggan yang kemudian informasi ini dapat digunakan perusahaan untuk memberikan tindakan yang tepat dalam melayani pelanggan.

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif analitis dengan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi pada PT NTP untuk mengetahui aktivitas-aktivitas yang terjadi terkait jasa perbaikan turbin pesawat pelanggan dan mengetahui struktur perusahaan. Data sekunder didapatkan dari studi kepustakaan, terutama teori mengenai sistem *activity based costing*. Penelitian ini dipusatkan pada divisi turbin pesawat untuk dapat mengetahui aktivitas terkait jasa perbaikan turbin pesawat sehingga dapat dilakukan perhitungan biaya dan laba pelanggan menggunakan sistem ABC.

Setelah dilakukan penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem *activity based costing* yang digunakan untuk menghitung biaya dan laba pelanggan dapat menghasilkan informasi perhitungan biaya dan laba pelanggan yang lebih akurat dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk melakukan tindakan yang tepat terhadap pelanggan. Untuk saran yang dapat diberikan penulis adalah agar perusahaan menerapkan sistem ini sebab dalam jangka panjang informasi perhitungan biaya ini dapat menguntungkan perusahaan misalnya dalam pengambilan tindakan yang tepat terhadap pelanggan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan dan mendapatkan keuntungan maksimal dari bisnis jasa perawatan turbin pesawat. Tindakan khusus yang disarankan penulis kepada perusahaan untuk melayani pelanggan adalah menekan biaya pada saat perencanaan aktivitas perbaikan turbin pesawat dan menawarkan kemudahan pelunasan perbaikan turbin pesawat dengan menggunakan jasa pendanaan pihak ketiga untuk pelanggan W1; memberikan denda atau diskon kepada pelanggan W2 dan X2 agar mereka melunasi pembayaran; melepaskan pelanggan X2 bila tidak ada itikad baik untuk melunasi pembayaran terhadap perusahaan dan memanfaatkan pelanggan Y sebagai sarana promosi secara tidak langsung. Tindakan umum yang disarankan penulis kepada perusahaan adalah pihak pembuat kontrak mendesain ulang perencanaan proses perbaikan turbin pesawat sehingga penghematan biaya dapat dilakukan pada awal perencanaan perbaikan turbin pesawat.

Kata kunci: analisis profitabilitas pelanggan, sistem ABC, tindakan tepat untuk pelanggan.

ABSTRACT

The aircraft maintenance industry is one of the emerging industries in Indonesia. This can be seen from the high use of aircraft for travel and business travel. The rapid development of aircraft use in the world causes the increasing need for aircraft maintenance services, resulting in increased demand. The aircraft maintenance service company of course, must be able to take action - the action to the customer in order to take the opportunity in the market and provide maximum profit for the company.

The company must make the appropriate decision on available alternatives to provide appropriate action to satisfy the customer. One way that can be used to make decisions taken company to be more appropriate is to conduct customer profitability analysis offered using activity-based costing system. This study aims to find out the examples of the use of activity-based costing system to calculate the cost of activity and profit from customers which this information can be used company to provide appropriate action in serving customers.

In this research, descriptive analytical research method is used with primary and secondary data. Primary data in this research is obtained from interviews and observations at PT NTP to know the activities that occur related to turbine aircraft repair service customers and know the structure of the company. Secondary data is obtained from literature study, especially theory about activity based costing system. This research is focused on aircraft turbine division to be able to know the activity related to repair service of turbine plane on how the cost calculation is done and profit of customer using ABC system.

After doing research, it can be concluded that activity based costing system used to calculate cost and profit of customer can yield information of costumer's cost and profit for more accurate calculation and also can be used as a basis of decision to execute appropriate action for customer. Advice that the author can give is for companies to implement this system because in the long term this cost calculation information can benefit the company, for example in taking the right action for customers to get customer loyalty and get maximum benefit from aircraft maintenance service business plane. The specific action that the author recommends to the company is to reduce costs when planning aircraft turbine repair activities and offer easy repayment of aircraft turbine reparations using third party funding services for W1 customers; Provide a sanction or discount of invoice settlement to customers of W2 and X2 in order for them to fulfill the payment; Release X2 customers if there is no good faith to pay off the company's payments and utilize customer Y as an indirect means of promotion. The general action that the authors suggest to the company is the contracting party to redesign the airplane turbine repair process planning so that the cost savings can be made at the start of the airplane turbine repair plan.

Keywords: customer profitability analysis, ABC system, appropriate action for customer.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kehendak dan kemudahan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan dengan Menggunakan Sistem *Activity Based Costing* dalam Menentukan Tindakan Tepat untuk Pelanggan (Studi Kasus pada PT NTP)**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, namun penulis dapat menyelesaikannya dengan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, Ibu Tinne Fortuna Darya, Dra., MM., Ak. dan Bapak Ir. Triyono, MM. yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang. Tidak akan pernah penulis dapat membalas semua budi baik dan cinta yang diberikan.
2. Kakak adik penulis, Nindita Humaira dan Yudisti Rizvi, serta seluruh keluarga R.A. Darya Mandalakusumah dan Keluarga Soeroto Wiryowidigdo yang telah memberikan inspirasi kepada penulis apa arti dari kehidupan.
3. Ibu Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak ilmu baru dan arahan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, saran, dan nasihat yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dan sebagai dosen wali yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh Staf Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan, yang telah mendidik dan membantu penulis selama masa perkuliahan.

7. Bapak Dr. Sumarsono SE., MH., Direktur Keuangan dan Administrasi PT NTP yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian pada PT NTP Turbin dan Propulsi.
8. Bapak Amrah, *Manager Accounting* PT NTP, yang telah banyak membantu sejak awal penulis melakukan penelitian.
9. Bapak M. Adim Iswahyudi, *Manager SDM* PT NTP.
10. Bapak Heru, serta seluruh Staf pada PT NTP yang telah membantu membimbing penulis dalam melaksanakan penelitian ini.
11. Sahabat SMP penulis, Ito, Deri, Endi, Raidivan, Azhari dan lainnya yang senantiasa bahagia bersama.
12. Fadhila Ayu Safirina, yang selalu memberi semangat penulis.
13. Sahabat dan teman-teman SMA penulis, yang selalu memberikan dukungan.
14. Sahabat dan teman baik semasa kuliah, semua teman-teman Akuntansi 2011 dan lainnya yang telah berjuang bersama.
15. Sahabat dan teman-teman sepeda masa kecil penulis, yang selalu bermain bersama yang memberikan moment bahagia di masa kecil.
16. Teman-teman UKM Unpar Radio Station Angkatan 10 dan lainnya.
17. Teman-teman Deloitte, yang membuat saya tidak meganggur.
18. Teman-teman sepemikiran, Mira, Ali, Alvin, Mike, Jon, Nick, Jali, Emir, Oki, Kemal, Zico, Jandi, Sekar, Disa, Disti, Okep, Bona, Anut, Ferdi, Tito, Juan, Victor, Jennifer, dan Bochan.
19. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap skripsi yang memiliki keterbatasan ini akan bermanfaat bagi penulis dan pembacanya. Atas segala bantuan, penulis hanya dapat mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Bijaksana melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dan pembacanya. *Amiin*.

Bandung, Agustus 2017

Penulis

Fauzan Haidi

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 2 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.5. Kerangka Pemikiran | 4 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Sistem Biaya menggunakan <i>Activity Based Costing</i> | 7 |
| 2.1.1 Keuntungan <i>Activity Based Costing System</i> sebagai Metode Pembebanan Biaya | 12 |
| 2.1.2. Kekurangan menggunakan <i>Activity Based Costing System</i> sebagai Metode Pembebanan Biaya | 13 |
| 2.1.3. Kondisi Perusahaan yang Sebaiknya menggunakan <i>Activity</i> <i>Based Costing System</i> | 13 |
| 2.2. Pelanggan | 14 |
| 2.3. Perhitungan Profitabilitas Pelanggan | 14 |
| 2.3.1. Pendapatan Pelanggan | 15 |
| 2.3.2. Biaya Pelanggan | 15 |
| 2.3.2.1. Biaya Langsung | 15 |

| | |
|--|----|
| 2.3.2.2. Biaya Tidak Langsung | 16 |
| 2.3.2.3. <i>Opportunity Cost</i> | 17 |
| 2.4. Analisis Profitabilitas Pelanggan | 18 |
| 2.4.1 Pentingnya Analisis Laba Pelanggan | 18 |
| 2.4.2. <i>Whale Curve</i> | 19 |
| 2.4.3. Profit Marjin | 20 |
| 2.5. Hubungan Analisis Profitabilitas Pelanggan menggunakan <i>ActivityBasedCosting System</i> dengan Tindakan Perusahaan secara Keseluruhan | 21 |
| 2.6. Bisnis <i>MRO</i> | 22 |
| 2.6.1. Sejarah Awal Bisnis <i>MRO</i> di Indonesia | 22 |
| 2.6.2. Jenis – Jenis <i>MRO</i> | 23 |
| 2.6.3. Jasa – Jasa Utama <i>MRO</i> | 24 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1. Metode Penelitian | 26 |
| 3.1.1. Jenis Data | 26 |
| 3.1.2. Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.1.3. Teknik Pengolahan Data | 28 |
| 3.2. Objek Penelitian | 28 |
| 3.2.1 Sejarah Singkat | 28 |
| 3.2.2. Visi dan Misi | 29 |
| 3.2.3. Struktur Organisasi | 29 |
| 3.2.4. Uraian Tugas | 31 |
| BAB 4 PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1. Identifikasi Karakteristik Pelanggan Divisi Turbin Pesawat PT NTP | 35 |
| 4.2. Identifikasi Biaya Operasional Jasa Perbaikan Turbin Pesawat Divisi Turbin Pesawat PT NTP Tahun 2015 | 39 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.1. Biaya Langsung Jasa Perbaikan Turbin Pesawat Divisi Turbin Pesawat PT NTP Tahun 2015 | 39 |
| 4.2.2. Biaya Tidak Langsung Perbaikan Turbin Pesawat Divisi Turbin Pesawat PT NTP Tahun 2015 | 41 |
| 4.3. Identifikasi Aktivitas Divisi Turbin Pesawat PT NTP | 45 |
| 4.4. Pembebanan Biaya Tidak Langsung ke Aktivitas – Aktivitas Divisi Turbin Pesawat PT NTP | 54 |
| 4.5. Pembebanan Biaya Aktivitas ke setiap Pelanggan Divisi Turbin Pesawat..... | 75 |
| 4.6. Struktur Pembebanan Biaya kepada Pelanggan | 88 |
| 4.7. Perhitungan Laba setiap Pelanggan Penjualan Jasa Perbaikan Turbin Pesawat Divisi Turbin Pesawat PT NTP Tahun 2015 | 90 |
| 4.8. Analisis Laba setiap Pelanggan..... | 90 |
| 4.8.1. Analisis Perbandingan Laba Pelanggan dengan Laba Pelanggan Secara Keseluruhan | 91 |
| 4.8.2. Analisis Profit Margin | 94 |
| 4.8.3. Analisis Aktivitas setiap Pelanggan | 95 |
| 4.8.4. Kesimpulan Analisis Pelanggan | 100 |
| 4.8.5. Solusi Analisis Pelanggan | 101 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 105 |
| 5.1. Kesimpulan | 105 |
| 5.2. Saran..... | 106 |
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |
| LAMPIRAN | 111 |
| RIWAYAT HIDUP PENULIS | 153 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 4.1. | Kelompok Pelanggan Divisi Turbin Pesawat pada Tahun 2015..... | 36 |
| Tabel 4.2. | Kelompok Aktivitas Berdasarkan Hirarkinya..... | 53 |
| Tabel 4.3. | Tarif Dasar Alokasi Biaya Tidak Langsung..... | 57 |
| Tabel.4.4. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Melayani Pelanggan..... | 61 |
| Tabel 4.5. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Menerima Pesanan..... | 61 |
| Tabel 4.6 | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Membeli <i>Spare Parts</i> Untuk Pelanggan..... | 63 |
| Tabel 4.7. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Menerima <i>Spare Parts</i> | 63 |
| Tabel 4.8. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Perbaikan Turbin Pesawat..... | 64 |
| Tabel 4.9. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas <i>Testing</i> Turbin Pesawat..... | 65 |
| Tabel 4.10. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas <i>Packing</i> Turbin Pesawat..... | 66 |
| Tabel 4.11. | Tabel Biaya Tidak Langsung Menyimpan Turbin Pesawat..... | 66 |
| Tabel 4.12. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Menagih Pembayaran..... | 67 |
| Tabel 4.13. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Menerima Pembayaran..... | 68 |
| Tabel 4.14 | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Mengirim Turbin Pesawat Dalam Negeri..... | 69 |
| Tabel 4.15. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Mengirim Turbin Pesawat Luar Negeri..... | 70 |
| Tabel 4.16. | Biaya Tidak Langsung Aktivitas Mengelola Divisi Turbin Pesawat Keseluruhan..... | 71 |
| Tabel 4.17. | Rangkuman Biaya Tidak Langsung ke Aktivitas..... | 73 |
| Tabel 4.18. | Tarif Dasar Alokasi Biaya Aktivitas..... | 77 |
| Tabel 4.19. | Pembebanan Biaya Aktivitas ke Pelanggan W1 | 79 |
| Tabel 4.20. | Pembebanan Biaya Aktivitas ke Pelanggan W2..... | 81 |
| Tabel 4.21. | Pembebanan Biaya Aktivitas ke Pelanggan X1 | 82 |
| Tabel 4.22. | Pembebanan Biaya Aktivitas ke Pelanggan X2..... | 84 |
| Tabel 4.23. | Pembebanan Biaya Aktivitas ke Pelanggan Y | 85 |
| Tabel 4.24. | Pembebanan Biaya Aktivitas Ke Pelanggan Z..... | 87 |
| Tabel 4.25. | Perhitungan Laba per Pelanggan Divisi Turbin Pesawat Tahun 2015..... | 90 |
| Tabel 4.26. | Persentase Laba (Rugi) per Pelanggan..... | 91 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 4.27. | Analisis <i>Whale Curve</i> | 93 |
| Tabel 4.28. | Profit Marjin Pelanggan..... | 95 |
| Tabel 4.29. | Rangkuman Biaya Aktivitas ke Pelanggan..... | 96 |
| Tabel 4.30. | Rangkuman Dasar Alokasi Biaya Aktivitas ke Pelanggan..... | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 1.1. | Kerangka Pemikiran..... | 6 |
| Gambar 2.1. | <i>Traditional Costing System</i> | 11 |
| Gambar 2.2. | <i>Activity Based Costing System</i> | 12 |
| Gambar 2.3. | <i>Whale Curve</i> | 20 |
| Gambar 3.1. | Struktur Organisasi PT NTP..... | 30 |
| Gambar 4.1. | Gambar Pembebanan Biaya ke Pelanggan..... | 89 |
| Gambar 4.2. | Grafik <i>Whale Curve</i> | 94 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|--|
| LAMPIRAN A | Perhitungan Total Kuantitas Dasar Alokasi |
| LAMPIRAN B | Rangkuman Total Kuantitas Dasar Alokasi Biaya Aktivitas |
| LAMPIRAN C | Ringkasan Laba Rugi PT NTP per 31 Desember 2015 |
| LAMPIRAN D | Laporan Pendapatan dan Biaya Langsung pelanggan per 31 Desember 2015 |
| LAMPIRAN E | Dokumen – Dokumen Pendukung |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri perawatan pesawat global telah mengalami pasang surut bersama perubahan situasi yang dialami oleh industri penerbangan. Kondisi global ini sudah pasti memiliki pengaruh yang cukup signifikan bagi pertumbuhan dan perkembangan bisnis perawatan pesawat di Indonesia. Namun, pasang surut yang berkaitan dengan kondisi ekonomi itu justru menjadikan industri perawatan pesawat nasional semakin solid dalam menghadapi setiap perubahan situasi.

Menurut Budihadianto (2016:241) potensi besar industri perawatan pesawat ini dapat dilihat dari populasi penduduk dunia yang bertambah 1,2% per tahun sehingga total populasi global akan mencapai 7,7 milyar orang pada tahun 2020. Sebanyak 23% di antaranya merupakan kelompok kelas menengah yang memiliki tingkat mobilitas tinggi untuk perjalanan wisata maupun bisnis. Dengan indikator-indikator yang cukup positif, ekonomi dunia terus tumbuh positif hingga 20 tahun mendatang. Sebagaimana kita ketahui, setiap pertumbuhan ekonomi 1% akan berpengaruh pada peningkatan pertumbuhan angkatan udara sebesar 1-2,5%. Karena itu, pertumbuhan ekonomi dan populasi penduduk dunia akan mendorong angkutan udara hingga 4,7%.

Penelitian ini terinspirasi dari pernyataan di atas dan juga kekhawatiran penulis akan banyaknya kecelakaan transportasi udara terutama pesawat terbang. Banyak pihak manufaktur, militer, dan maskapai yang kurang memahami pentingnya perawatan mesin pesawat. Jasa perawatan mesin pesawat belum cukup populer di industri manufaktur, namun pengaruh globalisasi ini menyebabkan kebutuhannya terus meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pesawat terbang, baik untuk kebutuhan komersial dan militer. Dalam penelitian ini peran ilmu akuntansi manajemen dalam pengadaan jasa perawatan mesin pesawat ini adalah untuk mengidentifikasi tindakan-tindakan yang tepat untuk perusahaan dengan tetap memberikan kepuasan yang maksimal bagi para pelanggan.

PT NTP yang bergerak di bidang industri jasa *MRO* (*Maintenance, Repair, dan Overhaul*) khusus perawatan mesin pesawat memiliki kondisi industri yang menarik karena perusahaan ini memiliki pangsa pasar nasional dan internasional. Hal yang menarik adalah PT NTP memiliki rata-rata pelanggan yang kondisi politik negaranya mengalami gejolak, sehingga proses *supporting* ke pelanggan tersebut mengalami hambatan. Dengan orientasi bisnis usaha utamanya adalah ekspor, dampak global yang terjadi pada dewasa ini, yakni sedang terjadi krisis ekonomi di Benua Amerika dan Eropa pada tahun 2008, telah memberikan dampak politik dan ekonomi yang menyebabkan biaya hidup tinggi sampai saat ini sehingga berakibat buruk bagi perusahaan karena turunnya permintaan. Dalam pasar nasional justru terjadi sebaliknya, banyak maskapai penerbangan sedang melakukan ekspansi sehingga menjadi potensi lahan basah bagi PT NTP. Namun pihak maskapai penerbangan nasional lebih memilih jasa *MRO* di luar negeri karena menganggap jasa *MRO* di luar negeri lebih baik daripada di dalam negeri, padahal perusahaan ini sanggup untuk melakukan hal tersebut. Menurut Dephub (2014) dampak globalisasi menjadikan kondisi pasar nasional *MRO* sangat menggiurkan, pendapatan potensial industri *MRO* nasional mencapai nilai US \$ 2 Milyar. Namun demikian, pasar *MRO* nasional hanya mampu menyerap pendapatannya sebesar 30 persen, sementara 70 persennya mengalir ke luar negeri.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap profitabilitas pelanggan dengan menggunakan sistem *Activity Based Costing* untuk memberikan tindakan tepat terhadap pelanggan yang akan dicurahkan dalam skripsi dengan judul **“Peranan Analisis Profitabilitas Pelanggan dengan Menggunakan Sistem *Activity Based Costing* dalam Menentukan Tindakan Tepat untuk Pelanggan (Studi Kasus pada PT NTP)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tentang analisis profitabilitas pelanggan untuk memberikan tindakan yang tepat untuk perusahaan, penulis merumuskan beberapa pokok permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana karakteristik pelanggan yang ada di divisi Turbin Pesawat PT NTP?

2. Kriteria dasar apa yang digunakan divisi Turbin Pesawat PT NTP Pesawat dalam mengambil tindakan terhadap pelanggan selama ini?
3. Bagaimana cara menghitung profitabilitas tiap pelanggan dengan menggunakan sistem *Activity Based Costing* di divisi Turbin Pesawat PT NTP?
4. Apa peranan analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan sistem *Activity Based Costing* dalam usaha memberikan tindakan terbaik kepada pelanggan divisi Turbin Pesawat PT NTP?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah di atas, berikut adalah tujuan penelitian:

1. Mengidentifikasi karakteristik pelanggan yang ada di divisi Turbin Pesawat PT NTP.
2. Mengetahui kriteria dasar yang digunakan divisi Turbin Pesawat PT NTP dalam mengambil tindakan terhadap pelanggan selama ini.
3. Menjelaskan cara menghitung profitabilitas tiap pelanggan menggunakan sistem *Activity Based Costing* di divisi Turbin Pesawat PT NTP.
4. Menjelaskan peranan analisis profitabilitas pelanggan dengan menggunakan sistem *Activity Based Costing* dalam usaha memberikan tindakan terbaik kepada pelanggan divisi Turbin Pesawat PT NTP.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk penulis, pembaca dan perusahaan dimana penulis melakukan penelitian.

a. Bagi pembaca

Manfaat penelitian bagi pembaca yaitu untuk memberikan inspirasi dalam melakukan penelitian selanjutnya baik sejenis ataupun tidak.

b. Bagi perusahaan

Manfaat penelitian bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian dapat membantu perusahaan untuk mengambil keputusan menggunakan informasi yang relevan dalam memperlakukan pelanggan sehingga dapat mengambil tindakan yang tepat terhadap pelanggan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran penulis melakukan analisis profitabilitas pelanggan untuk menghitung laba/rugi pelanggan dengan metode sistem *Activity Based Costing*. Langkah pertama adalah menghitung seluruh biaya aktivitas yang ada di perusahaan terkait aktivitas pelanggan yang didukung oleh *customer cost hierarchy*. Kemudian mengidentifikasi pemacu biaya yang memiliki hubungan sebab-akibat dengan aktivitas – aktivitas yang dilakukan pelanggan perusahaan. Setelah menentukan pemacu biaya yang dilakukan pelanggan, biaya aktivitas dialokasikan sesuai dengan aktivitas-aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan.

Analisis profitabilitas pelanggan adalah salah satu alat yang dapat digunakan perusahaan untuk mempertahankan dan mengembangkan tindakan – tindakan perusahaan dalam memperlakukan pelanggan. Analisis profitabilitas yang handal sangat membantu perusahaan dalam menghadapi pengaruh globalisasi ini.

Sistem *Activity Based Costing* sangat dibutuhkan untuk melakukan analisis profitabilitas pelanggan karena dianggap mampu memberikan informasi hubungan sebab-akibat biaya yang dibebankan kepada pelanggan sesuai dengan porsi aktivitas yang digunakan dalam melayani pelanggan. Sistem ini pun bisa mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing pelanggan secara detail yang notabene pelanggan adalah pihak yang menjadi prioritas utama perusahaan. Dengan menggunakan informasi ini perusahaan dapat menentukan strategi yang tepat sasaran.

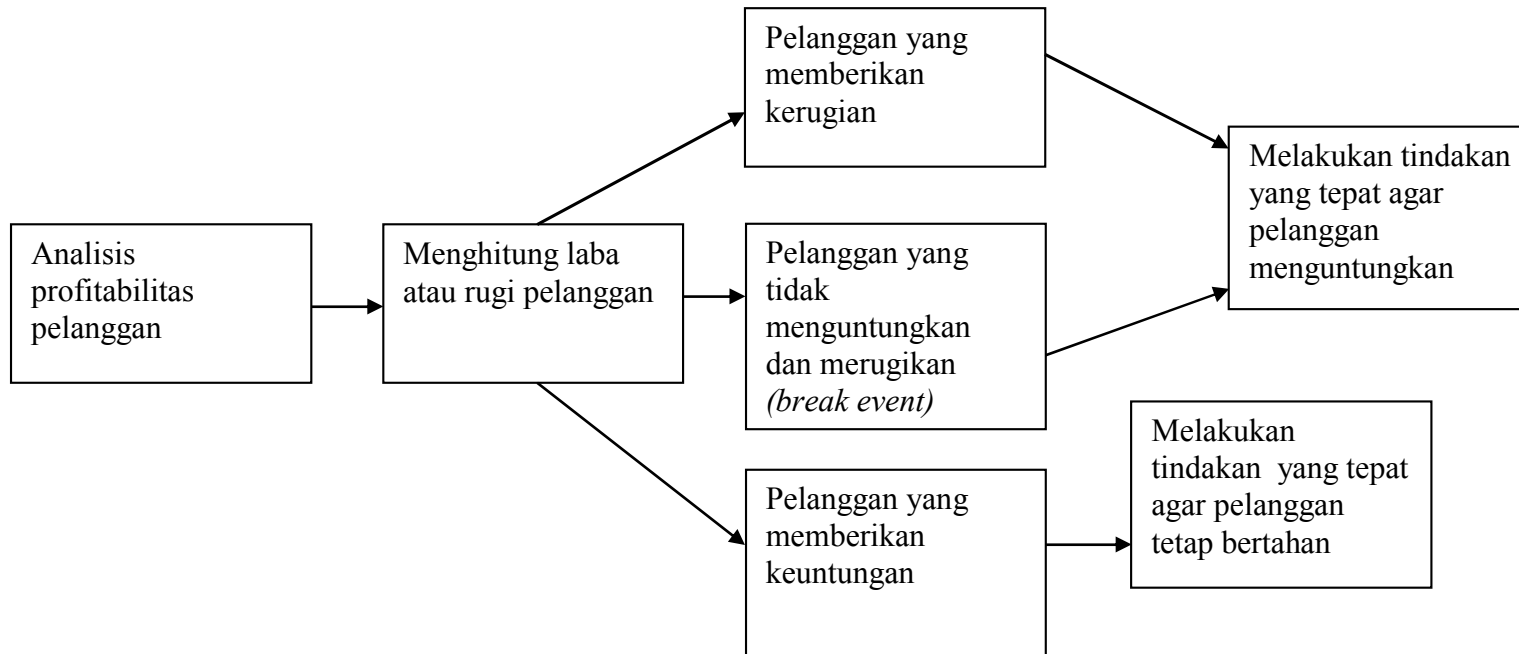
Dengan menggunakan sistem *Activity Based Costing*, dapat ditemukan pelanggan mana yang menguntungkan dan merugikan. Informasi ini dapat digunakan oleh penulis sehingga dapat mengkategorikan pelanggan sesuai dengan karakteristik mereka masing – masing.

Laba adalah tujuan akhir dari perusahaan agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang dalam menghadapi globalisasi ini. Tanpa adanya laba perusahaan akan mati. Laba memiliki manfaat agar perusahaan tetap hidup dan berkelanjutan. Laba ibarat kondisi kesehatan perusahaan dalam menghadapi dampak globalisasi ini. Laba juga sebagai harapan perusahaan untuk mensejahterakan dan

meningkatkan taraf hidup pihak-pihak terkait yang menjalankan kegiatan ekonomi perusahaan.

Pelanggan yang berada di posisi menguntungkan akan di pertahankan, sedangkan pelanggan yang berada di posisi merugikan dan di posisi *break-even* akan ditindaklanjuti supaya menjadi menguntungkan juga. Informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan laba perusahaan. Dengan menggunakan tindakan-tindakan yang benar dan tepat sasaran diharapkan laba perusahaan menjadi meningkat. Kerangka pemikiran penelitian ini dicurahkan oleh penulis oleh gambar berikut ini :

Gambar 1.1.
Kerangka Pemikiran



Sumber: olahan penulis