

ANALISIS LABA RUGI PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN LABA ABE
KONVEKSI



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Sarah Uli Hilderia Aritonang
2011130147

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
(Terakreditasi berdasarkan BAN-PT No.24/BAN-PT/AK-IX/S1/X/2008)
BANDUNG
2018

*CUSTOMER PROFITABILITY ANALYSYS TO INCREASE ABE KONVEKSI
PROFIT*



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete a part of requirements
to obtain a Bachelor's Degree in Economics*

By:

Sarah Uli Hilderia Aritonang
2011130147

*PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING DEPARTMENT*

*(Accredited based on Agreement of BAN-PT No.24/BAN-PT/AK-
XI/S1/X/2008)*

BANDUNG

2018

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



**ANALISIS LABA RUGI PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN LABA
ABE KONVEKSI**

Oleh:

Sarah Uli Hilderia Aritonang
2011130147

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2018
Ketua Prodi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

Pembimbing:

Arthur Purboyo, Drs., Ak., MPAc.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Sarah Uli Hilderia Aritonang
Tempat, tanggal lahir : Ujung Pandang, 16 Februari 1994
No. Pokok Mahasiswa/ NPM : 2011130147
Program Studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

ANALISIS LABA RUGI PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN LABA ABE KONVEKSI

Dengan,

Pembimbing : Arthur Purboyo, Drs., Akt., MPAc.

SAYA MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri ;

1. Adapun 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 selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas saya ungkap dan tandai.
2. Bahawa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan yang 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 digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana ditulis dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banvak Rp 200juta

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 8 Januari 2018

Pembuat pernyataan:



Sarah Uli Hilderia Aritonang

ABSTRAK

Sekarang ini persaingan antar industri konveksi semakin ketat dengan semakin banyaknya perusahaan konveksi yang berdiri. Masing-masing perusahaan konveksi berupaya untuk bertahan dalam persaingan. Abe Konveksi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang konveksi. Abe Konveksi memiliki pelanggan-pelanggan yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Dalam membantu Abe Konveksi dalam menghadapi persaingan sesama industri konveksi penulis memutuskan untuk membuat penelitian dengan judul “Analisis Laba Rugi Pelanggan Untuk Meningkatkan Laba Abe Konveksi”.

Setelah penulis menentukan masalah yang akan diteliti, penulis selanjutnya menentukan tinjauan pustaka yang akan dijadikan landasan teori dalam melakukan penelitian ini. Landasan teori yang digunakan oleh penulis berasal dari buku-buku kuliah serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif analisis, yaitu penulis tidak hanya menjelaskan variabel yang diteliti namun juga menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti. Data diperoleh dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan.

Berdasarkan perhitungan laba rugi pelanggan yang dilakukan kepada Abe Konveksi, dapat diketahui bahwa tidak semua pelanggan membutuhkan aktivitas yang sama dalam melayani. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Activity Based Costing* dapat membantu perusahaan dapat melihat pelanggan mana yang membutuhkan biaya yang paling besar dalam melayaninya. Dengan mengetahui hal tersebut, perusahaan akan mengetahui tindakan apa yang perlu dilakukan kepada pelanggannya sesuai dengan karakteristik pelanggan tersebut, sehingga laba perusahaan dapat ditingkatkan. Dalam penelitian ini penulis memberikan saran-saran kepada perusahaan, yaitu dengan menggunakan *activity based costing* dalam melakukan pembebanan biaya tidak langsung, memberikan perlakuan yang berbeda pada pelanggan sesuai dengan karakteristik pelanggan tersebut, dan memberikan potongan harga pada pelanggan yang memberikan keuntungan yang tinggi pada perusahaan apabila diperlukan.

Kata Kunci: Laba rugi pelanggan, *Activity Based Costing*.

ABSTRACT

Nowadays the competition between convection industry is getting tighter with the increasing number of convection companies. Each convection company strives to survive in competition. Abe Konveksi is one of the companies engaged in the field of convection. Abe Konveksi has customers who have different characteristics. In assisting Abe Konveksi in the face of competition fellow convection industry the author decided to make a study entitled "Customer Profitability Analysis To Increase Abe Konveksi Profit".

After the authors determine the problems, author determines the literature review that will be used as the theoretical basis doing this research. The theoretical basis used by authors are from lecture books as well as other literature related to this research.

The research method used by author is descriptive method of analysis, that the author is not only explain the variables studied but also explain the characteristics of the variables studied. Data are collected from field research and library research.

Based on the calculation of profit and loss of customers of Abe Konveksi, it can be seen that not all customers require the same activity in serving. It shows that Activity Based Costing can help companies can see which customers need the highest cost in serving them. By knowing this, the company will know what action needs to be done to its customers in accordance with the characteristics of the customer, so that the company's profit can be improved. In this study the authors provide suggestions to the company, by using activity-based costing in counting the indirect costs, provide different treatment on customers in accordance with the characteristics of these customers, and provide discounts on customers who provide high profits to the company if necessary.

Keyword: Customer profitability, Activity Based Costing.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Tanpa pertolongan-Nya, skripsi ini tidak dapat penulis selesaikan.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Katolik Parahyangan. Dalam pembuatan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya pada:

1. Keluarga penulis, yaitu Papa, Mama, Adik, dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan. Terimakasih banyak atas dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dosen pembimbing, Bapak Arthur Purboyo, Drs., Akt., MPAc, terimakasih banyak atas bimbingan yang bapak berikan dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen wali penulis, Ibu Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA.
4. Dosen-dosen, pegawai TU, dan karyawan Unpar yang telah memberikan ilmu, didikan dan masukan bagi penulis.
5. Pemilik Abe Konveksi yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan penelitian di perusahaan.
6. Seluruh sahabat penulis Gebrina, Wiwindah, dan Yasmin. Terimakasih atas dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Semua orang yang telah mendukung penulis yang belum disebutkan di atas.

Penulis harap walaupun skripsi ini tidak sempurna, skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya. Terimakasih.

Bandung, Januari 2018

Sarah Uli Hilderia A.

DAFTAR ISI

ABSTRAK`	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1PENDAHULUAN	Error!
Bookmark not defined.	
1.1.Latar Belakang	Error!
Bookmark not defined.	
1.2. Rumusan Masalah	Error!
Bookmark not defined.	
1.3.Tujuan Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.4.Manfaat Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
1.5.Kerangka Pemikiran	Error!
Bookmark not defined.	
BAB 2TINJAUAN PUSTAKA	Error!
Bookmark not defined.	
2.1.Biaya	Err
or! Bookmark not defined.	
2.1.1.Defisnisi Biaya	Error!
Bookmark not defined.	
2.1.2.Klasifikasi Biaya	Error!
Bookmark not defined.	
2.1.2.1Klasifikasi Biaya Berdasarkan Fungsi	Error!
Bookmark not defined.	
2.1.2.2.Klasifikasi Biaya Berdasarkan Kemudahannya Dibebankan Kepada Pelanggan	Err
or! Bookmark not defined.	

2.2.Laba.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.2.1.Definisi Laba.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.2.2.Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Laba	Error!
Bookmark not defined.	
2.2.3.Manfaat Menghitung Laba.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.1.Definisi Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.2.Jenis-jenis Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.3.3.Karakteristik Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.Laba Rugi Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.1.Definisi.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.2.Komponen Laba Rugi Pelanggan.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.2.1. <i>Customer Revenue</i>	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.2.2. <i>Customer Cost</i>	Error!
Bookmark not defined.	
2.5.ABC System.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.5.1.Definisi <i>ABC System</i>	Error!
Bookmark not defined.	
2.5.2. <i>Cost Driver</i>	Error!
Bookmark not defined.	
2.5.3.Kelebihan Menggunakan Sistem ABC	Error!
Bookmark not defined.	
2.6.Langkah-langkah Melakukan Analisis Laba Rugi Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	

BAB 3METODE DAN OBJEK PENELITIAN	Error!
Bookmark not defined.	
3.1.Metode Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
3.1.1.Teknik Pengumpulan Data	Error!
Bookmark not defined.	
3.1.2.Langkah-langkah Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
3.1.3.Variabel penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
3.2.Objek Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
3.2.1.Sejarah Perusahaan.....	Error!
Bookmark not defined.	
3.2.2.Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja.....	Error!
Bookmark not defined.	
BAB 4HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error!
Bookmark not defined.	
4.1.Pengelompokan Biaya Dalam Melayani Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
4.1.1.Identifikasi Aktivitas	Error!
Bookmark not defined.	
4.1.2.Pembebanan Biaya ke Aktivitas.....	Error!
Bookmark not defined.	
4.2.Pembebanan Biaya Aktivitas ke Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
4.3.Perhitungan Laba Rugi Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
4.4.Analisis Laba Rugi pelanggan untuk Meningkatkan Laba Abe Konveksi	Error!
Bookmark not defined.	
BAB 5KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error!
Bookmark not defined.	
5.1.Kesimpulan.....	Error!
Bookmark not defined.	

5.2.Saran.....	Error!
Bookmark not defined.	
Daftar Pustaka	Error!
Bookmark not defined.	
Lampiran	Error!
Bookmark not defined.	
Riwayat Hidup Penulis.....	Error!
Bookmark not defined.	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. <i>Characteristic of High and Low-Cost-to-Serve Customers</i>	13
Tabel 2.3. Tabel Biaya-biaya Tidak Langsung	20
Tabel 2.4. Aktivitas	24
Tabel 2.5. Data Yang Berkaitan Dengan Pelanggan	24
Tabel 2.6. Perhitungan Biaya Pelanggan	25
Tabel 2.7. <i>Customer Profitability Analysis</i>	266
Tabel 4.1. Sampel Pelanggan	33
Tabel 4.2. Biaya Langsung Pelanggan	34
Tabel 4.3. Biaya-biaya Tidak Langsung Bulan Januari s/d Juni	34
Tabel 4.4. Gaji Karyawan	35
Tabel 4.5. Penyusutan	36
Tabel 4.6. Tabel Hirarki Aktivitas dan <i>Activity Cost Driver</i>	40
Tabel 4.7. Total biaya tiap aktivitas	45
Tabel 4.8. Tarif <i>Activity Cost Driver</i>	47
Tabel 4.9. Penggunaan aktivitas oleh setiap pelanggan	48
Tabel 4.10. Total Biaya Tidak Langsung Tiap Pelanggan	48
Tabel 4.11. Penjualan	49
Tabel 4.12. Laba Operasi Dari Masing-masing Pelanggan	50
Tabel 4.13. <i>Return On Sale</i>	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.Bagan Kerangka Pemikiran.....	4
Gambar 2.1. <i>Customer Profitability</i>	11
Gambar 3.1.Variabel	30
Gambar 3.2.Struktur Organisasi Perusahaan	31
Gambar 4.1.Struktur Biaya Abe Konveksi	51
Gambar 4.2.Total Penjualan Pelanggan	53
Gambar 4.3.Laba Bersih Pelanggan.....	54

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Padamasa ini persaingan antar industri konveksi semakin ketat dengan semakin banyaknya perusahaan konveksi yang didirikan. Namun hal tersebut seharusnya bukan menjadi penghambat bagi suatu perusahaan konveksi agar tetap dapat bertahan dalam industri tersebut. Perusahaan konveksi harus dapat bersaing dengan perusahaan konveksi lainnya baik dari segi kualitas produk yang dihasilkan, harga produk, dan bagai mana perusahaan tersebut melayani kebutuhan pelanggan. Sehubungan dengan pelayanan pada pelanggan, perusahaan sebisa mungkin harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan-pelanggannya. Perusahaan tentu saja tidak hanya memiliki satu pelanggan saja. Dari setiap pelanggan perusahaan memiliki karakteristik yang berbeda-beda juga memiliki permintaan yang berbeda-beda kepada perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus bisa mempertimbangkan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang bermacam-macam tentu saja memerlukan aktivitas tambahan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Pelanggan perusahaan diharapkan dapat tetap bertahan apabila mendapatkan kepuasan dari perusahaan. Oleh karena itu perusahaan akan tetap berupaya dalam memenuhi tiap permintaan pelanggannya.

1.2. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara perusahaan membebankan biaya pada pelanggan?
2. Bagaimana cara perusahaan membebankan biaya kepada pelanggan menggunakan sistem ABC?
3. Bagaimana cara analisis profitabilitas pelanggan dapat membantu mengambil keputusan?

1.3.Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan, yaitu:

1. Mengetahui bagaimana cara perusahaan membebankan biaya kepada pelanggan
2. Mengetahui bagaimana cara perusahaan membebankan biaya kepada pelanggan dengan menggunakan sistem ABC
3. Mengetahui bagaimana cara analisis profitabilitas pelanggan membantu dalam pengambilan keputusan.

1.4.Manfaat penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, penulis sendiri dan juga bagi masyarakat luas.

1. Bagi perusahaan: dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan penulis dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan untuk mengetahui biaya tiap pelanggan dari perusahaan, dan juga diharapkan dapat memberikan solusi yang tepat bagi perusahaan berdasarkan informasi yang sudah didapatkan.
2. Bagi pihak lain: diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang berguna bagi pembaca maupun masyarakat luas.

1.5.Kerangka Pemikiran

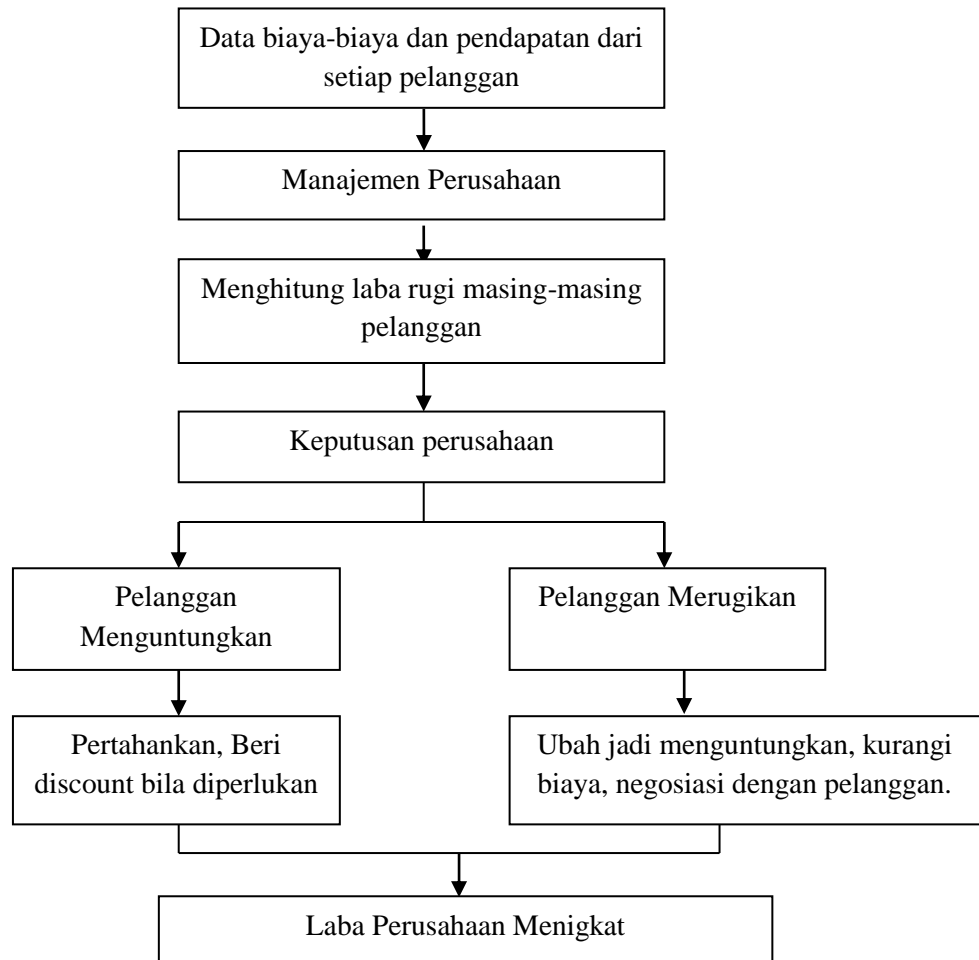
Dengan semakin berkembangnya industri konveksi saat ini, membuat para pengusaha industri konveksi semakin ketat persaingannya. Perusahaan harus dapat bersaing dengan baik dengan konveksi lainnya agar dapat tetap bertahan dalam persaingan yang semakin ketat ini. Perusahaan harus memiliki keunggulan yang lebih dibandingkan dengan para pesaingnya, misalkan dengan memberikan kualitas produk yang baik, harga yang terjangkau bagi para pelanggannya, juga dengan memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya sehingga pelanggan tersebut puas.

Pendapatan perusahaan berasal dari para pelanggan perusahaan dengan penjualan yang dilakukan perusahaan, hal tersebut berarti bahwa pelanggan memiliki pengaruh terhadap laba perusahaan. Seperti yang telah diketahui sebelumnya bahwa pelanggan memiliki kebutuhan dan karakteristik yang berbeda-beda, namun perusahaan harus dapat mempertimbangkan tiap kebutuhan dan permintaan pelanggan agar pelanggan tersebut tetap bertahan. Perusahaan akan memberikan pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan keinginan pelanggan, namun dari setiap pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan tersebut, perusahaan harus dapat mengetahui berapa besar biaya yang dikeluarkan kepada tiap pelanggan agar dapat membebaskan biaya yang sesuai kepada tiap pelanggannya.

Analisis profitabilitas ini dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui seberapa besar keuntungan atau bahkan kerugian yang didapatkan dari pelanggan-pelanggannya. Walaupun perusahaan melakukan penjualan secara besar kepada pelanggan tersebut belum tentu pelanggan tersebut memberikan keuntungan yang besar kepada perusahaan. Analisis profitabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan ABC sistem dengan menelusuri tiap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan. Dengan menelusuri aktivitas-aktivitas perusahaan dalam melayani pelanggan, dapat diketahui biaya yang dikeluarkan untuk pelanggan. Bila diketahui pelanggan tersebut memberikan laba yang positif bagi perusahaan, perusahaan harus dapat mempertahankan pelanggan tersebut. Apabila perusahaan menemukan ada pelanggan yang memberikan laba negatif bagi perusahaan, dapat dilakukan beberapa cara agar pelanggan tersebut menjadi pelanggan yang memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Berikut ini adalah bagan mengenai kerangka pemikiran penelitian ini:

Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Olahan Penulis