

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti di bab 4 berikut adalah kesimpulan yang telah diambil penulis:

1. PT. Weston melihat biaya-biaya tidak langsung yang terjadi sebagai *fixed overhead cost* dan tidak melihat kaitan antara biaya tersebut dengan pelanggan, PT. Weston tidak pernah mencatat biaya-biaya tersebut, peneliti berhasil memperoleh data terkait biaya-biaya tersebut melalui wawancara dengan pemilik perusahaan yaitu bapak Martin berdasarkan .
2. Perhitungan laba rugi yang selama ini dilakukan hanyalah menggunakan data penjualan saja, dengan asumsi semakin besar volume yang dipesan oleh seorang pelanggan, semakin menguntungkan pelanggan tersebut. PT. Weston tidak pernah memperhitungkan biaya-biaya tidak langsung yang terjadi selama proses penjualan dan produksi.

Pemilik PT. Weston sadar akan terjadinya biaya-biaya tidak langsung seperti biaya gaji pegawai, biaya maintenance mesin, biaya listrik dan internet, dsb namun tidak menganggap biaya-biaya tersebut signifikan.

3. Perhitungan profitabilitas pelanggan menggunakan ABC di PT. Weston mengungkapkan keadaan sebenarnya dimana PT. Weston masih mengalami keuntungan, namun laba yang diperoleh oleh PT. Weston masih dapat ditingkatkan dengan cara mengelola pelanggannya.
4. Perhitungan profitabilitas pelanggan menggunakan ABC memberikan banyak cara bagi pemilik perusahaan untuk mengelola tipe-tipe pelanggan yang ada di PT. Weston, dengan menggunakan ABC pemilik perusahaan dapat melihat profitabilitas sebenarnya dari masing-masing pelanggan dan dapat melakukan tindakan-tindakan yang tepat untuk mempertahankan pelanggannya.

Pengelolaan pelanggan dapat dilakukan berdasarkan klasifikasi yang telah dilakukan di bab 4, yaitu berdasarkan 4 kuadran *customer profitability diagram*, hal-hal yang dapat dilakukan antara lain.

- a. Pelanggan A
Pelanggan A jatuh dalam kuadran *costly to serve but pays top dollars*, strategi untuk mengelola pelanggan di kuadran ini antara lain adalah: *cheaper channels/buying efficiency*, dan *cost transparency*.
 - b. Pelanggan B
Pelanggan B jatuh dalam kuadran *price sensitive but few special demands*, strategi untuk mengelola pelanggan di kuadran ini antara lain adalah: *cheaper channels/buying efficiency*, dan *minimum order quantity*.
 - c. Pelanggan C
Pelanggan C jatuh dalam kuadran *price sensitive but few special demands*, strategi untuk mengelola pelanggan di kuadran ini antara lain adalah: *cheaper channels/buying efficiency*, dan *minimum order quantity*.
 - d. Pelanggan D
Pelanggan C jatuh dalam kuadran *price sensitive but few special demands*, strategi untuk mengelola pelanggan di kuadran ini antara lain adalah: *cheaper channels/buying efficiency*, dan *minimum order quantity*.
 - e. Pelanggan E
Pelanggan E jatuh dalam kuadran *passive*, strategi untuk mengelola pelanggan di kuadran ini antara lain adalah: *communication and information sharing*, *change the relationship terms*, dan *seminars and corporate entertainment*.
5. Perhitungan profitabilitas pelanggan PT. Weston mengungkapkan *hidden loss* yang terjadi akibat sistem pemesanan yang tidak efisien, walaupun *hidden loss* terjadi seluruh pelanggan perusahaan masih menguntungkan, namun laba perusahaan dapat ditingkatkan bila masalah tersebut di atasi.

Saran penulis untuk PT. Weston antara lain adalah:

1. Untuk mulai membuat laporan keuangan agar informasi-informasi mengenai kinerja perusahaan, arus kas, serta posisi keuangan diketahui sehingga perusahaan dapat memperoleh manfaat, seperti data biaya yang lengkap yang kemudian dapat digunakan untuk pengalokasian biaya ke pelanggan untuk menghitung profitabilitas pelanggan.
2. Untuk menerapkan *activity based costing system* atau sistem pembebanan biaya pelanggan berdasarkan aktivitas, sehingga pemilik perusahaan dapat melihat kenyataan yang terjadi di PT. Weston
3. Untuk mempertahankan seluruh pelanggannya, dan mengikuti salah satu strategi untuk menangani pemesanan tidak efisien yang sering dilakukan oleh pelanggan-pelanggannya, salah satu strategi yang penulis sarankan adalah untuk menetapkan *minimum order quantity*, atau batas pemesanan minimum, agar tidak lagi terjadi pemesanan dengan kuantitas kecil namun sering. Penetapan *minimum order quantity* akan bermanfaat baik perusahaan serta pelanggan, dengan cara menekan biaya untuk pengiriman bagi pelanggan dan biaya untuk memproses *batch* pesanan bagi perusahaan.
4. Mengimplementasikan EDI (*Electronic Data Interchange*) agar PT. Weston dan pelanggan PT. Weston dapat saling memantau *stock* persediaannya, sehingga tidak lagi terjadi pemesanan mendadak dalam jumlah kecil akibat tidak dipantaunya persediaan pelanggan, dalam jangka panjang penggunaan EDI akan menghemat biaya komunikasi untuk memesan produk perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Boone, Louise E, dan David L. Kurtz. (2011). *15th Edition. Contemporary Business. Danvers: John Wiley & Sons, Inc.*
- Datar, Srikant M., dan Madhav V. Rajan. (2018). *16th Edition. Horngren's Cost Accounting: A Managerial Emphasis. New Jersey: Pearson Education Limited.*
- Kaplan, Robert S, dan Anthony A. Atkinson. (1998). *3rd Edition. Advanced Management Accounting. USA: Prentice-Hall, Inc.*
- Kaplan, Robert S, dan Robin Cooper. (1997). *Cost & Effect: Using Integrated Cost Systems to Drive Profitability and Performance. Boston: Harvard Business School Press.*
- Kaplan, Robert S, dan Robin Cooper. (1999). *2nd Edition. The Design of Cost Management Systems. New Jersey: Prentice Hall, Inc.*
- Kaplan, 2012, *Activity Based Costing (ABC)*
[http://kfknowledgebank.kaplan.co.uk/KFKB/Wiki%20Pages/Activity%20Based%20Costing%20\(ABC\).aspx?mode=none](http://kfknowledgebank.kaplan.co.uk/KFKB/Wiki%20Pages/Activity%20Based%20Costing%20(ABC).aspx?mode=none) , diakses tanggal 12 Mei 2018
- O'Guin, Michael C, (1991). *1st Edition. The Complete Guide to Activity Based Costing, New Jersey: Prentice Hall, Inc.*
- Ray H. Garrison, Eric W. Noreen, Peter C. Brewer. (2010). *13th Edition. Managerial Accounting. McGraw-Hill International Edition*
- Rust R. T, Lemon K. N, Narayandas D. (2005). *Customer Equity Management. Pearson Education, Inc.*
- Ryals L, (2008). *Managing Customers Profitably. John Wiley & Sons, Inc.*
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2013). *6th Edition. Research Methods for Business : A Skill Building Approach. USA: John Wiley & Sons, Inc.*
- https://www.indotextiles.com/index.php?option=com_content&task=view&id=5129&Itemid=1 diakses tanggal 24 Mei 2018
- <https://kbbi.web.id/tekstil> diakses tanggal 24 Mei 2018
- <http://www.edi-indonesia.co.id/>