

ABSTRAK SKRIPSI

Dalam dunia usaha yang dinamis ini, badan usaha dituntut untuk dapat mengelola usahanya secara efektif dan efisien. Hal ini mendorong badan usaha untuk dapat meningkatkan penjualan dalam lingkungan yang semakin ketat ini. Tingkat pelayanan kepada pelanggan menjadi suatu unsur penting. Badan usaha berusaha untuk meningkatkan pelayanan dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Peningkatan pelayanan ini juga harus memperhitungkan biaya-biaya yang dikeluarkan atau ditanggung oleh badan usaha. Perhitungan biaya ini dibuat untuk mengetahui segmen pelanggan yang menguntungkan badan usaha. Seringkali biaya untuk melayani pelanggan yang satu jauh lebih besar dibandingkan dengan pelanggan yang lain, sehingga dengan volume penjualan yang sama margin laba yang diperoleh akan berbeda antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain.

Tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis semua biaya dan pendapatan yang dihasilkan oleh masing-masing segmen pelanggan guna memperoleh informasi mengenai kontribusi laba yang diberikan tiap-tiap segmen pelanggan tersebut kepada badan usaha sehingga dapat diketahui segmen pelanggan mana yang paling menguntungkan. Informasi yang diperoleh diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen dalam mengambil keputusan manajerial.

Dalam skripsi ini alat bantu yang akan digunakan adalah *customer profitability analysis* sedangkan data yang digunakan dalam pembahasan skripsi ini adalah data internal badan usaha pada tahun 1996.

Customer Profitability Analysis adalah salah satu laporan akuntansi yang dapat memberikan informasi mengenai kontribusi laba dari masing-masing segmen pelanggan. *Customer Profitability Analysis* dilakukan dengan mengurangi pendapatan dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk tiap-tiap segmen pelanggan, sehingga dapat diketahui segmen pelanggan mana yang paling menguntungkan. Biaya-biaya yang dibebankan pada masing-masing segmen pelanggan dapat dialokasikan secara tepat dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* yaitu dengan membebankan berdasarkan aktivitas yang dikonsumsi oleh tiap-tiap segmen pelanggan sehingga menghasilkan alokasi yang akurat. Dengan teknik *Decision Grid Analysis* dalam menganalisa profitabilitas pelanggan maka segmen pelanggan dapat digolongkan ke dalam empat kategori berdasarkan dua faktor yaitu margin laba dan volume penjualan.

Perbedaan dalam mengkonsumsi sumber daya badan usaha oleh tiap segmen pelanggan mengakibatkan adanya margin laba yang berbeda. Pelanggan yang satu membutuhkan pelayanan yang lebih dibandingkan dengan pelanggan

yang lain sehingga biaya yang harus dikeluarkan oleh badan usaha untuk melayani tiap pelanggan adalah tidak sama. Hasil customer profitability analysis yang telah dilakukan terhadap pelanggan CV "X" dengan penerapan metode *Activity Based Costing* menunjukkan bahwa segmen pelanggan P memberikan kontribusi laba terbesar bagi badan usaha yaitu sebesar 22,35% diikuti segmen pelanggan Q sebesar 18,96%, segmen pelanggan R sebesar 14,60%, segmen pelanggan S sebesar 9,51% dan segmen pelanggan T sebesar 7,91%. Apabila margin laba ini dibandingkan dengan penjualan netto tiap-tiap segmen pelanggan maka dapat diketahui kategori tiap pelanggan.

Segmen pelanggan P dengan margin laba terbesar dibandingkan segmen pelanggan yang lain yaitu sebesar 22,35% termasuk kategori *winner*, selain itu volume penjualannya juga yang terbesar dibandingkan dengan pelanggan lainnya yaitu sebesar 35,55%. Segmen pelanggan Q dengan margin laba 18,96% dan volume penjualan sebesar 25,08% termasuk kategori *winner*. Sedangkan segmen pelanggan R dengan margin laba 14,60% dan volume penjualan sebesar 35,03% juga termasuk kategori *winner*. Kategori *potential* ditempati oleh segmen pelanggan S dengan margin laba 9,51% dan volume penjualan sebesar 3,26% serta segmen pelanggan T dengan margin laba 7,91% dan volume penjualan sebesar 1,08%.

Dengan menerapkan analisis ini pada badan usaha diharapkan bahwa badan usaha dapat lebih baik lagi dalam menghadapi persaingan dan melakukan pengambilan keputusan dengan tepat dan akurat sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.