

ABSTRAK SKRIPSI

Dalam lingkungan dan era deregulasi yang semakin kompetitif telah melahirkan perilaku badan usaha yang banyak menghalalkan hal-hal yang tidak halal. Badan usaha dituntut untuk dapat mengelola secara efektif dan efisien. Munculnya Pakto 1988 dan berbagai deregulasi di bidang perbankan mengakibatkan perubahan peta perbankan Indonesia. Bisnis bank yang semula tenang tiba-tiba berubah agresif. Mereka berlomba memikat pesona uang nasabah, dengan aneka produk canggih. Mereka berusaha membajak nasabah dan eksekutif bahkan melakukan pelanggaran ketentuan demi kepentingan diri sendiri.

Bank Perkreditan Rakyat sebagai bank yang berskala kecil turut merasakan dampak dari era deregulasi tersebut. Sebagai bank yang berskala operasi kecil, BPR dituntut untuk dapat bersaing dengan bank-bank lain yang ada. Di sini peranan pelanggan (nasabah) menjadi penentu utama kelangsungan hidup Bank Perkreditan Rakyat. Bank Perkreditan Rakyat semakin dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya. Bank Perkreditan Rakyat harus berusaha untuk meningkatkan pelayanan dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Disini keputusan pelanggan menjadi fokus utama untuk memenangkan persaingan, karena kelangsungan hidup Bank Perkreditan Rakyat berasal dari pelanggan.

Analisis Profitabilitas Pelanggan adalah salah satu laporan akuntansi yang dapat memberikan informasi mengenai kontribusi laba dari masing-masing kelompok pelanggan. Analisis Profitabilitas Pelanggan dapat membantu dalam memilih pelanggan. Melalui Analisis Profitabilitas Pelanggan dapat diketahui profitabilitas tiap segmen pelanggan atau produk. Kontribusi laba dari masing-masing pelanggan dapat diukur secara tepat dengan cara mengurangkan seluruh pendapatan dan biaya-biaya yang relevan untuk dibebankan kepada pelanggan. Data yang akan digunakan dalam pembahasan skripsi ini adalah data keuangan pada tahun 1995.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya bank seringkali dihadapkan pada tambahan aktivitas dan biaya. Pelanggan dalam jumlah yang banyak belum tentu memberi kontribusi yang menguntungkan bagi bank, karena biaya-biaya untuk melayani pelanggan satu berbeda dengan pelanggan yang lainnya. Hal ini terkadang justru menciptakan beban tambahan bagi bank, yang kadang kala lebih besar dari margin yang diperoleh. Untuk dapat mengetahui secara pasti pelanggan mana yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan, dapat diperoleh dengan menganalisis profitabilitas pada masing-masing pelanggan. Semua biaya yang harus dikeluarkan bank untuk melayani pelanggan harus dikurangkan dari pendapatan yang dihasilkan dari pelanggan tersebut. Untuk dapat

membebankan biaya-biaya ke pelanggan dengan akurat maka digunakan suatu metode, yaitu metode *Activity Based Costing* (ABC).

Activity Based Costing (ABC) membebankan biaya-biaya ke pelanggan atas dasar sumber daya yang dikonsumsi oleh masing-masing pelanggan sehingga informasi yang dihasilkan dari Analisis Profitabilitas Pelanggan menjadi lebih akurat.

Teknik analisis yang dipergunakan adalah *Decision Grid Analysis* (DGA), yaitu menganalisis profitabilitas terhadap volume usaha. Dalam *Decision Grid Analysis* segmen pelanggan dibagi menjadi empat kategori, dimana tiap kategori memerlukan perlakuan yang berbeda dari manajemen. Kategori-kategori tersebut adalah *winners* yang merupakan kelompok pelanggan yang paling menguntungkan. Kelompok pelanggan ini memiliki volume penjualan bersih tertinggi dan margin laba yang terbesar. *Potential* adalah kelompok pelanggan yang mempunyai volume penjualan bersih yang rendah tetapi menghasilkan laba yang tinggi. *Losers* adalah kelompok pelanggan yang mempunyai volume penjualan bersih terendah dan menghasilkan laba yang rendah, bahkan kerugian. *Problems* adalah kelompok pelanggan yang memiliki volume penjualan bersih yang tinggi tetapi menghasilkan laba yang sangat rendah.

Hasil Analisis Profitabilitas Pelanggan yang dilakukan pada BPR "X" menunjukkan perilaku pelanggan yang berbeda-beda. Produk *lending*, segmen nasabah konsumtif merupakan nasabah yang paling menguntungkan sedangkan segmen nasabah industri dan pertanian merupakan nasabah yang potensial. Sedangkan pada produk *funding*, deposito merupakan produk yang paling menguntungkan. Sedangkan produk tabungan menghasilkan keuntungan yang kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka bank perlu mencurahkan perhatiannya terhadap produk deposito maupun tabungan karena keduanya merupakan produk *winners*, namun penekanan lebih dititikberatkan pada produk deposito karena memiliki laba operasi yang lebih besar. Sedangkan segmen nasabah konsumtif dan pertanian yang merupakan nasabah yang potensial perlu ditingkatkan agar menjadi nasabah *winners* karena walaupun penyaluran kreditnya kecil tetapi menghasilkan laba yang besar.

Informasi dari hasil Analisis Profitabilitas Pelanggan ini dapat membantu pihak manajemen dalam pengambilan putusan, karena kesalahan informasi dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan putusan sehingga akan merugikan badan usaha itu sendiri. Di lain pihak badan usaha harus berusaha untuk melakukan pengefisienan terhadap biaya-biaya yang timbul, yang tidak memberikan nilai tambah, sehingga akan dapat meningkatkan margin laba yang akan diperoleh.