

ABSTRAK SKRIPSI

Perilaku pelanggan merupakan salah satu elemen pasar yang paling rawan mengalami perubahan. Badan usaha harus mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan yaitu loyalitas pelanggan, pemberian layanan merupakan faktor utama yang diperlukan dalam upaya untuk memperoleh kesetiaan pelanggan. Tuntutan yang berbeda-beda dari pelanggan menyebabkan badan usaha harus mengeluarkan biaya yang cukup besar. Adanya keterbatasan sumber daya dari badan usaha mengharuskan badan usaha untuk mengendalikan penggunaannya yaitu badan usaha harus mengetahui pelanggan mana yang menguntungkan dan pelanggan mana yang tidak menguntungkan dimana informasi yang diperoleh bisa berguna bagi pengambilan kebijakan oleh pihak manajemen dalam melakukan pemberian layanan pada pelanggan-pelanggannya sehingga biaya-biaya yang terjadi dapat dikendalikan dengan baik dan sesuai dengan kontribusi pelanggan terhadap badan usaha.

Pembebanan biaya ke masing-masing pelanggan dihitung dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* yaitu membebankan biaya yang berhubungan dengan pelanggan berdasarkan aktivitas yang diserap oleh pelanggan tersebut.

Dari penerapan *Analisis Profitabilitas Pelanggan* pada PT "X", yang termasuk kelompok *winner* adalah pelanggan Malang, Surabaya dan Kediri. Walaupun kelompok pelanggan *winner* termasuk yang menguntungkan tapi yang perlu mendapat perhatian disini yaitu pelanggan Malang, kelompok pelanggan Malang kurang dapat memberikan margin laba yang besar dibandingkan dengan 2 kelompok pelanggan yang tergolong *winner* lainnya, sedangkan volume penjualannya sudah tergolong besar. Kurang tingginya margin laba yang diperoleh ternyata disebabkan karena tingginya biaya layanan yang diserap oleh kelompok pelanggan ini yaitu sebesar 11,54%, hal ini perlu diperhatikan oleh badan usaha yaitu berusaha mengendalikan biaya tersebut. Sedangkan untuk kelompok pelanggan Surabaya dan Kediri sudah cukup menguntungkan sehingga badan usaha perlu untuk mempertahankan pelanggan tersebut dengan memberikan layanan yang baik. Yang tergolong kelompok pelanggan potensial yaitu kelompok pelanggan Jombang. Kelompok pelanggan Jombang ini cukup mempunyai margin laba yang besar yaitu sebesar 19,02%. Yang perlu dilakukan disini yaitu diusahakan supaya terjadi peningkatan volume penjualan dari kelompok pelanggan Jombang sehingga nantinya ia akan dapat bergeser kepada pelanggan *winner*. Dari penggunaan *Customer Profitability Analysis* dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* membuat badan usaha dapat melihat aktivitas-aktivitas apa yang menyebabkan terjadinya biaya – biaya sehingga memungkinkan badan usaha untuk mengendalikan biaya-biaya tersebut.