

ABSTRAK

Dewasa ini persaingan di bidang air mineral semakin ketat. AQUA, muncul sebagai pelopor. Dan saat ini sudah menjamur. Kondisi inilah yang menyebabkan banyak produsen lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Karena terbatasnya sumber daya yang dimiliki, badan usaha tidak mungkin dapat memuaskan seluruh pelanggannya, terutama pelanggan yang menyebabkan kerugian. Untuk itu dibutuhkan aktivitas seleksi terhadap pelanggan agar dapat menentukan tingkat pelayanan untuk masing-masing jenis pelanggan.

Analisis profitabilitas pelanggan dapat membantu dalam memilih pelanggan. Setelah dilakukan analisis, dapat diketahui kondisi tiap-tiap jenis pelanggan. Kondisi/perubahan ini akan mempengaruhi perilaku pelanggan terhadap kualitas produk, harga jual, dan pelayanan.

Perubahan yang terjadi pada tiap jenis pelanggan sebagian besar disebabkan oleh besarnya biaya-biaya pelayanan. Untuk mengalokasikan biaya-biaya ini dengan lebih akurat, maka digunakan metode *Activity*

Based Costing, karena ABC membebankan biaya ke pelanggan berdasarkan sumber daya yang dikonsumsi.

Hasil dari penerapan metode ABC dalam perhitungan *customer-driven costs* menunjukkan bahwa pelanggan jenis grosir adalah pelanggan yang paling menguntungkan, karena selain volume penjualan kepada pelanggan ini besar, biaya pelayanan yang dikonsumsi tidak terlalu besar. Pelanggan jenis ini sensitif terhadap mutu produk, harga jual, dan pelayanan. Pelanggan jenis ini harus dipertahankan. Sedangkan pelanggan jenis mini market adalah pelanggan yang paling merugikan, karena volume penjualan kepada pelanggan ini kecil dan biaya pelayanan yang dikonsumsi sangat besar. Pelanggan jenis ini tidak sensitif terhadap harga jual dan pelayanan, tetapi sensitif terhadap mutu produk. Pelanggan jenis ini tidak perlu dipertahankan. Urutan ke-dua dari pelanggan yang paling merugikan adalah jenis supermarket, karena selain volume penjualan kepada pelanggan ini kecil, biaya pelayanan yang dikonsumsi juga paling besar. Perilaku pelanggan jenis ini sama dengan jenis mini market. Pelanggan jenis ini masih bisa dipertahankan.