

ABSTRAKSI

Dalam lingkungan usaha yang semakin kompetitif ini, badan usaha dituntut untuk dapat mengelola badan usaha secara efektif dan efisien. Untuk dapat meningkatkan penjualan dalam lingkungan yang semakin ketat ini, tingkat pelayanan kepada pelanggan menjadi suatu unsur yang sangat penting. Badan usaha dengan sumber daya yang terbatas akan berusaha untuk menekan biayanya dengan mengarahkan distribusi penjualannya pada pelanggan yang menguntungkan. Pelanggan dengan jumlah pesanan yang besar belum tentu pelanggan yang menguntungkan, karena biaya-biaya untuk melayani pelanggan yang satu berbeda dengan pelanggan yang lainnya. Untuk dapat mengetahui secara pasti pelanggan mana yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan, dapat diperoleh dengan melakukan analisis profitabilitas pada masing-masing pelanggan. Semua biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh badan usaha 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 membebankan biaya ke pelanggan atas dasar sumber daya yang dikonsumsi oleh masing-masing pelanggan, bukan bersifat arbitrer sehingga informasi yang dihasilkan dari analisis profitabilitas pelanggan menjadi lebih akurat. Hal ini menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting dalam pengambilan putusan bagi pihak manajemen.

Hasil analisis profitabilitas pelanggan yang dilakukan terhadap pelanggan-pelanggan PT "X" menunjukkan kelompok pelanggan agen dan pengecer merupakan kelompok pelanggan yang paling menguntungkan. Sebaliknya kelompok pelanggan proyek dan industri merupakan kelompok pelanggan yang kurang menguntungkan bagi badan usaha.

Dari hasil ini diharapkan badan usaha dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelanggan yang menguntungkan maupun pelanggan yang kurang menguntungkan, agar badan usaha

dapat menyusun strategi penjualannya dengan baik serta untuk mengatur berbagai kebijaksanaanya sehingga pada akhirnya pengendalian biaya badan usaha dapat tercapai.

Hasil dari analisis profitabilitas pelanggan ini dapat digunakan oleh pihak manajemen dalam pengambilan keputusan. Informasi yang disajikan oleh analisis ini dapat membantu manajemen dalam pengambilan putusannya, karena kesalahan informasi dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan putusan sehingga akan merugikan badan usaha itu sendiri.

