

ABSTRAK SKRIPSI

Memasuki era industrialisasi dunia yang semakin berkembang dengan pesat mengakibatkan banyak negara maju maupun negara yang sedang berkembang saling memproduksi barang dan jasa yang diharapkan merebut pasaran dunia.

Sebagai negara yang sedang berkembang Indonesia banyak mengalami kemajuan di bidang perekonomian yang ditandai dengan munculnya industri-industri kecil yang diikuti dengan peningkatan gedung perkantoran.

Adanya persaingan yang semakin ketat ini, menyebabkan badan usaha berusaha untuk meningkatkan pelayanan dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Karena terbatasnya sumber daya yang dimiliki, badan usaha tidak mungkin dapat memuaskan seluruh pelanggannya.

Analisis profitabilitas pelanggan adalah salah satu laporan akuntansi yang dapat memberikan informasi mengenai kontribusi laba dari masing-masing kelompok pelanggan. Biaya-biaya yang dibebankan pada masing-masing pelanggan dapat dialokasikan secara tepat dengan menggunakan metode *Activity Based Costing* yaitu dengan membebankan berdasarkan aktivitas yang dikonsumsi oleh tiap-tiap kelompok pelanggan sehingga menghasilkan alokasi yang akurat.

Hasil analisis profitabilitas pelanggan yang telah dilakukan terhadap pelanggan PT "X" dengan penerapan metode *Activity Based Costing* menunjukkan bahwa pelanggan Surabaya menempati kategori *winners* dengan margin laba terbesar yaitu 19,5%, sedangkan pelanggan Malang memberikan margin laba sebesar 17,83% dan menempati kategori *winners* juga. Pelanggan Jakarta juga menempati kategori *winners* dengan margin laba 14,7%. Sedangkan kategori potensial ditempati oleh pelanggan Bandung dengan margin laba 6,41%.

Dengan menerapkan analisis ini pada badan usaha diharapkan bahwa badan usaha dapat lebih baik lagi dalam menghadapi persaingan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.